OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
CANADA

REPORT

Special Study

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN ALBERTA DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

JULY 1999

Office of the Commissioner of Official Languages
344 Slater Street, Ottawa, Canada K1A 0T8

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN ALBERTA DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

Office of the Commissioner of Official Languages
http://ocol-clo.gc.ca

TABLE OF CONTENTS

SUMMARY

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Background ..... - A1 -
2. Objectives ..... - A3 -
3. Scope, methodology and limits ..... - A3 -

B) GENERAL OBSERVATIONS ..... - B1 -
1. Point of view of representatives of the French-speaking community ..... - B1 -
2. Signs and documentation ..... - B3 -
3. Active offer ..... - B3 -
a) Signs ..... - B4 -
b) Greeting on the telephone and in person ..... - B5 -
4. Service ..... - B7 -
a) Availability of service in French on the telephone ..... - B7 -
b) Availability of service in French in person ..... - B8 -
c) Quality of service in French and courtesy ..... - B9 -
d) Comparability ..... - B9 -
5. Two-language capability of offices ..... - B10 -
6. Informing managers and employees of their official languages obligations - B12 -
7. Informing the public about offices designated bilingual ..... - B13 -
8. Government transformations ..... - B14 -
9. COL's recommendations ..... - B16 -
10. Conclusion ..... - B16 -

C) AUDIT OF OFFICES ..... - C1 -
Canadian Food Inspection Agency ..... - C2 -
Canada Mortgage and Housing Corporation ..... - C6 -
Canada Post Corporation ..... - C8 -
Canadian Heritage ..... - C23 -
Environment Canada ..... - C33 -
Farm Credit Corporation ..... - C39 -
Human Resources Development Canada ..... - C46 -
Industry Canada ..... - C59 -
National Defence ..... - C67 -
Revenue Canada ..... - C70 -
Public Works and Government Services Canada ..... - C78 -
Royal Canadian Mounted Police ..... - C79 -
Veterans Affairs Canada ..... - C102 -

Appendix A - 1994 Recommendations
Appendix B - Glossary

SUMMARY

This report is a follow-up on the study that we undertook in 1994 to determine the extent to which federal offices which are designated bilingual provided good quality services in English and in French. It deals with the situation in Alberta. Its purpose is to determine if the recommendations made in 1994 brought results and to correct effectively any deficiencies in the offices in question.

In light of the recommendations made in 1994 and the action plans that federal institutions prepared in response, the overall results are unsatisfactory. Moreover, they confirm concerns expressed by the French-speaking community of Alberta. It is difficult to obtain quality service in French on a consistent basis, particularly by telephone. The overall two-language capability of the designated offices has diminished to a disturbing extent; it was inadequate in 40% of the offices visited. Some offices nevertheless continue to provide quality service in both languages.

The percentage of offices displaying the symbol for service in both languages has increased from 53 to 79%. However, only five of the 41 offices we visited offered a greeting in both languages in person. As for two-language greeting on the telephone, it was provided consistently only in half the cases. The availability of service on the telephone in French has slipped compared to 1994: in only 62% of cases were the designated offices able to provide service consistently. Service in person has improved to some extent, rising from 63% in 1994 to 66% in 1997. Staff in bilingual offices are now better informed about their linguistic obligations. Unfortunately, directives are not always adhered to. Providing services in both official languages still does not form part of the routine functioning of most designated offices.

A) INTRODUCTION

1. Background

The new *Official Languages Act* (OLA) came into effect on September 15, 1988. Under the Act, every federal institution has the duty to ensure that members of the public can communicate with and obtain services from its central office in English or in French, and has the same duty with respect to offices located within the National Capital Region (NCR), in areas where there is significant demand, or when warranted by the nature of the office.

Treasury Board Secretariat (TBS) published the Official Languages - (Communications with and Services to the Public) Regulations on December 16, 1991. The Regulations define the terms "significant demand*" and "nature of the office*" and establish general and specific rules governing their application. Federal institutions are required to designate the offices that must provide services in both official languages, based on the Regulations. TBS coordinated the process and compiled a list of designated points of service. The purpose of the OLA and the Regulations is essentially to ensure the availability of services in either official language where a need exists and to enable the public to obtain services in the language of their choice.

In 1994, the Commissioner of Official Languages (COL) undertook a study to determine the extent to which federal institutions were complying with the provisions of the OLA and the Regulations. In his report (A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in both English and French) released on March 15, 1995, he found that services were available in both official languages in 79% of the designated offices (98.8% in Quebec and 72% on average in the other provinces and the territories), with variations from one province to another. The COL also made ten recommendations to improve service delivery in both official languages at designated offices. These recommendations are listed in Appendix A. It should be noted that on

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

March 17, 1995, TBS asked federal institutions to analyze the two-language capability of each office that is required to serve the public in both official languages. Institutions were also to draw up action plans for offices with unsatisfactory performance and report to TBS on the implementation of the plan. This exercise was completed in March 1996.

The present study fulfills the COL's commitment to follow up on the implementation of the recommended corrective measures. Starting in the fall of 1996, this follow-up is being conducted region by region over a three-year period. Separate reports are being prepared for each province and territory as well as for the NCR. Proceeding in this manner will enable us to identify each linguistic community's specific problems, inform the federal institutions of situations concerning the delivery of their services in English and French and find solutions adapted to local and regional needs. Each report will enable the federal institutions involved to immediately correct shortcomings in service to the public. This report deals with Alberta.

It should be borne in mind that the COL also specified in his study on points of service that "it should be possible to attain 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant, which is the only figure that can be considered acceptable and satisfactory." In 1997, at the time of our follow-up, 232 federal offices out of 1,161 were designated to provide two-language services in Alberta. It is essential that at these locations, members of the public can actually receive all services in the official language of their choice.

In view of the recommendations that the COL made in 1994 and the action plans that federal institutions developed at TBS's request, we were expecting that all the offices designated bilingual would have taken measures to ensure the provision of service in both official languages in Alberta. We were expecting, however, to find occasional lapses, since the complaints we continue to receive show that the quality of services is inconsistent.

2. Objectives

Following the COL's recommendations, federal agencies made a commitment to take the required measures to ensure that services are provided in both official languages at their designated offices. This is, after all, a formal requirement under the OLA and the Regulations.

The purpose of the follow-up is to determine whether there has been improvement since 1994 and to assess the extent to which services of good quality are offered and available in both official languages in these offices. Another goal is to efficiently correct any deficiencies in the offices under inquiry. Therefore, specific recommendations are made for each office where there are shortcomings.

3. Scope, methodology and limits

In selecting the institutions to be included in the follow-up, special attention was paid to agencies which, under the Regulations, provide key services*: the Public Service Commission (PSC), Canada Post Corporation (CPC), Revenue Canada (income tax services), Human Resources Development Canada (HRDC) (Income Security and Human Resources Canada Centres), the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and Canadian Heritage. The other institutions selected provide services of a general nature to the public and/or are of special importance to the French-speaking population of Alberta.

Before beginning the follow-up, we had discussions with the French-speaking community of Alberta. In this way, we were able to better determine their needs and concerns with respect to service delivery in the institutions with which their members have frequent contact.

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

To evaluate the availability of service, our auditors chose the client approach; that is, they acted like French-speaking citizens of Alberta trying to obtain service in their language. They therefore made their requests for service in French, and if the employee replied in English without directing them to a bilingual employee, the auditors marked that services were not available in French. They generally did not insist that the organization find someone who could serve them in French.

To begin with, they checked whether telephones were answered in both official languages and whether services were really available in French at the numbers listed for this purpose in the Government of Canada section of the local telephone directories. They also compared the numbers in the telephone directories with those on the TBS list to identify any discrepancies. They made additional calls where the numbers did not agree. Part C contains the addresses and telephone numbers of each designated office, as they appear on the TBS list.

They made at least two telephone calls to each of the offices. They then observed whether the greeting was in both languages and whether service was provided in French consistently, occasionally or not at all. When they were greeted in both languages and obtained service in French on each call, our auditors indicated that two-language service and greeting in French were consistent. When the greeting was sometimes in two languages and sometimes in only one, or when the service was not available in French on each call, they indicated that two-language service and greeting in French were available occasionally. When, on each call, the greeting was in only one language and service was available only in English, they indicated that there was no two-language greeting and no service in French.

The auditors visited each office which provided service in person to check signs, documentation, greeting and the availability of service in French. They met the manager to inform him or her of the results of their audits. When they found shortcomings, they informed the manager of the recommendations which would be included in the COL's report.

They also told managers that any corrective action taken before the audit report was published would be noted in it. In addition, the auditors informed the regional director of each organization of their observations and of any recommendation involving the offices under that person's authority. The results of the audits were also sent to the deputy head of each federal institution for comment. We publish the institutions' responses in Part C of the report, immediately following the recommendations to each organization.

As for limits, it should be noted that in the 1994 study the statistical data were weighted* and the results for Alberta were valid within a limit of 10%. The data from the follow-up have not been weighted and are intended to describe the situations in the offices visited.

Recommendations made in this report do not apply to the offices that we did not visit. However, federal institutions have a duty to examine the linguistic situation in the other offices designated to serve the public in both official languages, and to implement such recommendations as would be relevant there. Also, members of the public can inform us of any shortcomings they encounter at an office designated to provide services in both official languages. These would be investigated through the normal complaints handling process.

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

B) GENERAL OBSERVATIONS

In our 1994 study we audited 90 designated offices in Alberta. In the follow-up, we audited 44. The exercise took place during the summer of 1997. However, consultations with regional directors of the federal institutions concerned could not be completed before June 1998.

The following pages present general observations on the offices of federal institutions which were included in the follow-up in Alberta. The findings give a portrait of the situation in these offices, which are designated to serve the public in both official languages, and enable us to make some degree of comparison with the situation reported in the 1994 study. In this section we also report the views of representatives of the French-speaking community in Alberta on the provision of services in French.

At the time of our 1994 study, Alberta had 1,232 federal offices, 270 of which were designated to provide service in both languages. In 1997, at the time of our follow-up, there were 1,161 offices, 232 of which were designated bilingual. Thus, there has been an overall decrease of 6% in the number of federal offices. For offices designated to provide service in English and in French, the decrease was 14%. This situation is problematic. Considering the general quality of service in French provided by designated federal offices in Alberta, the concerns expressed by the representatives of the French-speaking community are not unwarranted.

1. Point of view of representatives of the French-speaking community

Before beginning the follow-up, the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) wanted to meet with representatives of Alberta's French-speaking community. The discussion took place in May 1997 and had two main objectives: to identify the federal institutions with which the French-speaking community communicates most often, and to identify specific elements that might have an impact on the provision of service in French in Alberta.

In general, the representatives said that the community had the impression that two-language greeting on the telephone and in person had decreased in the designated offices of federal institutions in Alberta. In some cases, federal employees were still encouraging clients to use English. In their view, there had also been a deterioration in the quality of French of certain bilingual employees. More administrative measures also seemed to be used to provide service; a decrease in the two-language capability of the offices was accordingly noted. Access to an up-to-date list of points of service designated bilingual continued to cause problems.

The representatives of the community said that they had received a number of requests for information from families of service members who had just been relocated to the new Edmonton garrison. The families were trying to identify the services and resources available to French-speaking citizens in Alberta so as to be able to take part in community life.

The impact of budget cuts in federal institutions on the services provided in French was at the centre of the discussions. The community was feeling the effects of the federal workforce reduction on the delivery of services in French. The representatives voiced their great concern about the devolution of federal services to other levels of government. The transfer of labour market training in particular preoccupied them a great deal.

They stated that consultations with federal institutions were quite satisfactory in terms of frequency, but that they were not particularly productive in terms of tangible results. They wanted to draw special attention, however, to the excellent co-operation they enjoyed with the Department of Western Economic Diversification, particularly as regards Part VII of the OLA on the development of the official language minority communities.

As the following pages show, the obervations made during the follow-up corroborate on the whole what the representatives of Alberta's French-speaking community told us.

2. Signs and documentation

Some of the physical elements associated with the provision of service in both official languages showed slight improvement, while others showed deterioration. For example, interior signage in both official languages increased from 88% in 1994 to 90% in the follow-up. As for forms, they were available in English and in French in 94% of the offices we visited, compared to 92% in 1994. However, in 1994, 96% of the offices had exterior signage in both official languages, while this figure fell to 90% of the offices visited in 1997. There was also a deterioration in the availability of documentation in both official languages, from 91% in 1994 to 84% in the follow-up. A little more vigilance by the managers of the designated offices and sensitivity by the staff responsible for first-line service would help further improve the situation.

We have made specific recommendations for the offices with shortcomings in this area.

Table 1

Materials Available in Both Official Languages		
Type of material	1994 study	1997 follow-up
Exterior sign	96 %	90 %
Interior sign	88 %	90 %
Documentation	91 %	84 %
Forms	92 %	94 %

3. Active offer

Under Section 28 of the OLA, federal institutions are required to provide their clients with a choice of the official language in which they wish to communicate by ensuring that "appropriate measures are taken, including the provision of signs, notices and other information

on services and the initiation of communication with the public, to make it known to members of the public that those services are available." Therefore, the onus is not on members of the public to request or demand service in their language. On the contrary, the intent of the OLA is that federal institutions should invite members of the public to communicate with them in the official language of their choice.

The perception that members of the public have of the availability of service in their language depends largely on the effectiveness of measures related to signs and greetings, on the telephone and in person, in both languages.

In 1994, we evaluated the quality of measures taken to encourage clients to choose the language in which they wished to be served. This evaluation was based in part on the presence or absence of relevant signage, but more specifically on whether employees did or did not use a greeting formula which would indicate to members of the public that they could be served in either language. A third element of the evaluation was the attitude shown by staff to a request for service in the language of the local linguistic minority. In 1994, the measures intended to promote the use of services in French in Alberta were satisfactory or better in only 54% of cases.

In the present exercise, we limited ourselves to observing whether or not a two-language greeting was used on the telephone and in person, and the presence or absence of signs telling clients that they could be served in English or in French.

a) Signs

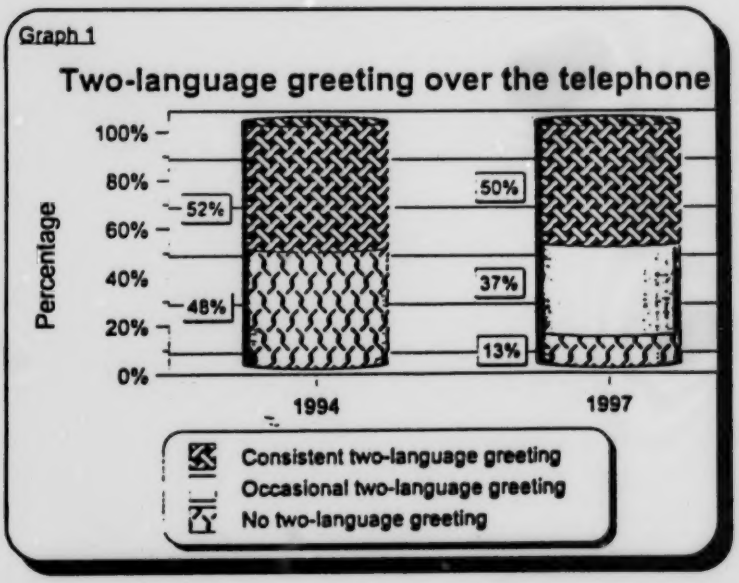
A sign is often the only indication the public has that an office is designated to provide service in English and in French. A pictogram or sign is therefore essential. Since 1988, official languages policies have required that institutions whose employer is Treasury Board use TBS's official symbol (see left) and that other institutions use this or some equivalent symbol.

In 1994, 53% of designated offices in Alberta used a sign (a pictogram) showing that service was available in English or in French. At the time of the follow-up, 79% of the offices visited were displaying a symbol. This is a noteworthy improvement. However, we find it difficult to understand why nine of the designated offices visited still do not display an appropriate symbol, nine years after the TBS made its pictogram available to them.

Table 2

Signs on the Availability of Service in Both Official Languages		
Board or poster	**1994 study**	**1997 follow-up**
Present	53%	79%
Absent	47%	21%

b) Greeting on the telephone and in person



At the time of our 1994 study, employees in federal institutions in Alberta used a two-language greeting on the telephone in only 52% of cases. In 1997, we noted a certain inconsistency in how the personnel of designated offices in Alberta answered telephone calls. Employees used a two-language greeting **consistently** on the telephone in 50% of cases; they used a two-language greeting **occasionally** in 37% of cases; they **did not use a two-language greeting** in 13% of cases. We have made recommendations to the institutions whose offices showed deficiencies in this regard.

Active offer in person is still inadequate.

In 1994, there was a two-language greeting in person in barely 8% of cases. During our recent survey, only five offices out of the 41 visited (12%) provided a two-language greeting to our auditors. This finding confirms a vital point raised by the representatives of the French-speaking community whom we consulted. Federal institutions must take concrete measures to correct this deficiency that has gone on for too long.

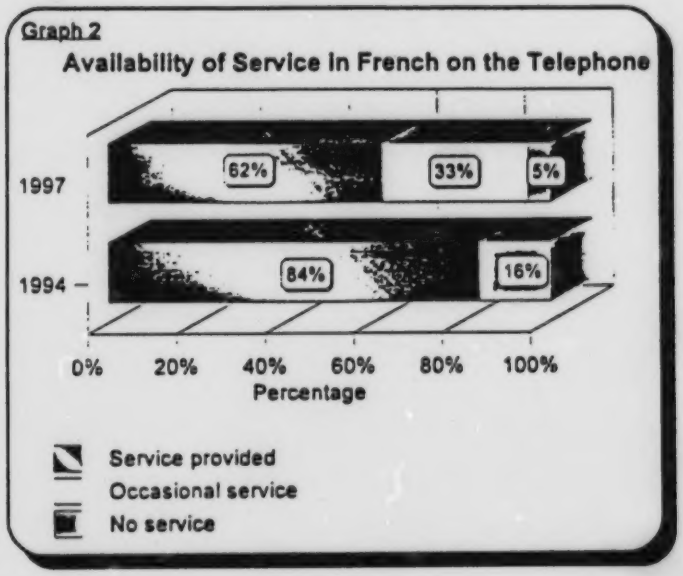
When federal employees do not actively offer a choice of language, French-speaking clients are inevitably discouraged from exercising their language rights. In our experience, when members of the public are not clearly encouraged to choose the language of service, the level of demand in the minority language declines significantly.

It should also be noted that citizens often feel at a disadvantage when they deal with federal employees because public servants personify authority, have a better knowledge of the services the clients need and control access to those services. It is even more important for clients to be invited and encouraged to choose the language of communication when they deal with institutions responsible for law enforcement, such as the RCMP and Revenue Canada (Customs or Tax services), and with institutions providing financial assistance, such as the Canadian Food Inspection Agency, the Farm Credit Corporation or the Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC).

Active offer is, in short, an essential component of good service. The use of signs and a greeting in both languages to indicate that services are available in either language is as indispensable to good service as common courtesy.

4. Service

a) Availability of service in French on the telephone



During the 1994 study, receptionists at bilingual offices in Alberta provided service in French in 84% of cases. In 1997, we again noted some inconsistency in the way the employees of certain designated offices answered telephone calls in French. Employees provided service in French **consistently** in only 62% of cases; they provided service in French **occasionally** in 33% of cases; and telephone service in French was **unavailable** in 5% of cases.

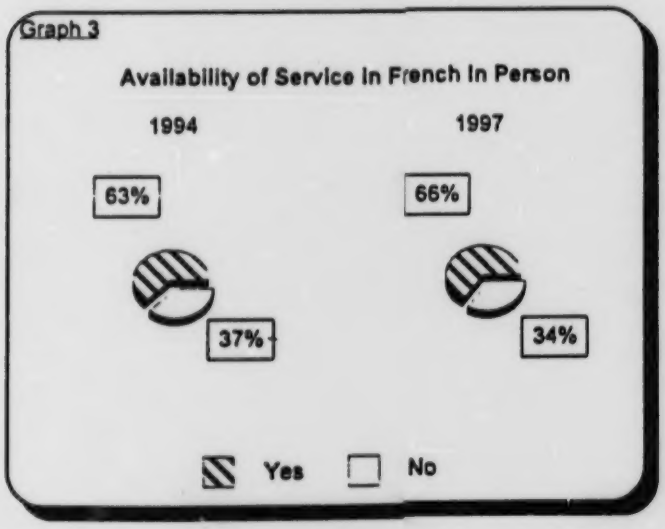
The main factors accounting for this disappointing performance are as follows: the poor two-language capability of many offices, the fact that many calls are transferred in English only to voice mailboxes where messages are recorded in English only, interruptions in the chain of service, and the many inaccuracies in the telephone numbers listed for service in French in the Alberta directories; also, the fact that managers do not check whether their staff are using the standard formulas and are following established procedures for serving members of the public in both official languages. We have made specific recommendations to rectify the situations in offices which showed deficiencies in this regard.

We also made calls to two toll-free telephone lines. In every case we obtained service in French without difficulty.

As we stated earlier, reception clerks play a significant role in the provision of service to the public. Clients form their perception of the availability or unavailability of service in their language from the reception or greeting. We deplore the fact that some telephone receptionists simply state that they are unable to speak French or, wishing to ensure they fully understand the client's request, repeat it in English. In such situations, the offer of service conveyed by their two-language greeting is no longer really meaningful. Employees should instead call as quickly as possible upon the services of a colleague who is able to serve the client in French. By breaking the chain of service in which they are the first link, they oblige French-speaking clients to try to express themselves in English.

We also noted that French-speaking clients in Alberta are too often transferred to a bilingual employee in English. This discourages them from continuing the conversation in French. Federal institutions must take all necessary measures to ensure that French-speaking clients in Alberta feel free to choose to communicate in French at every stage of service.

b) **Availability of service in French in person**



At the time of our follow-up, service in person had not improved sufficiently. Service in French was obtained at 66% of the offices visited, compared to 63% in 1994. This progress is clearly inadequate. The representatives of Alberta's French-speaking community are right in calling for better service in French from offices specifically designated to provide service in both languages. Such services should be available at all times, at all the designated offices.

c) Quality of service in French and courtesy

When service in French was provided, the auditors assigned one of three ratings ("very good," "satisfactory" or "poor") to the service they received, by assessing employees' ability to communicate comprehensibly in French. In 1994, the overall rating of service provided in French (including telephone and in-person service) was satisfactory or better in 90% of the designated points of service in Alberta.

At the time of our follow-up, the quality of the service provided in French on the telephone was rated satisfactory or better in 84% of cases. The linguistic quality of service in person was judged satisfactory or better at 76% of the points of service that were able to provide service in French in person. This indicates a decline in the quality of service provided in French. These data confirm the observations made in this regard by the representatives of the French-speaking community in our consultations preceding the follow-up.

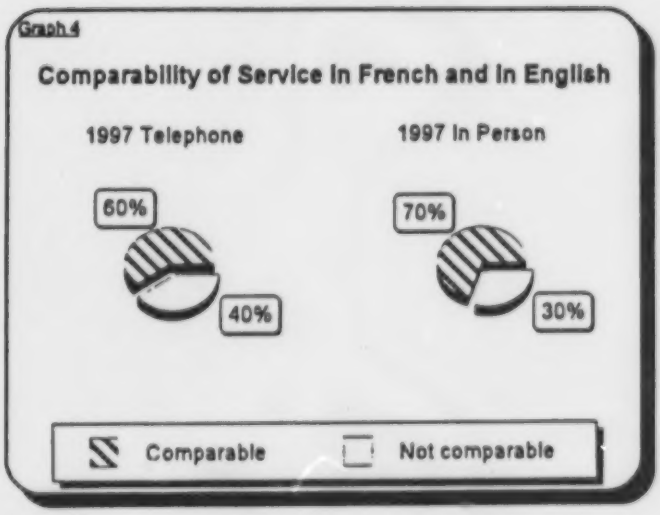
With regard to courtesy, our auditors reported that 97% of the offices visited provided courteous service.

d) Comparability

The degree of comparability between service provided in French and that offered in English was judged "very good" when the employee immediately provided our auditor with the service requested in French. As another example, an office was rated "satisfactory" when the employee, was able to provide acceptable service in French after, in some instances, asking our auditor to speak more slowly.

Service on the telephone was rated "poor" in the following case, by way of example. Service was provided by means of an interpreter. The auditor had to ask his questions in French so that a second party could translate them into English. The employee answered the questions in English and the interpreter translated the answers into French. While the quality of the interpreter's

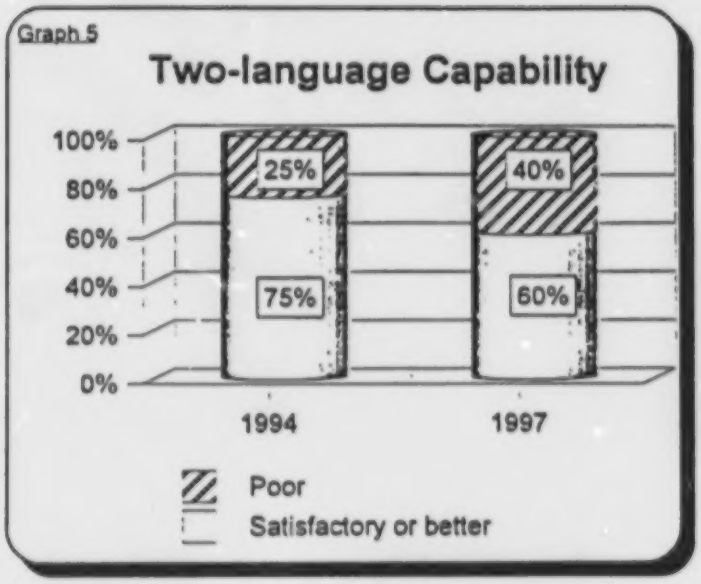
French may have been very good, we consider this manner of providing service in French inadequate.



During the follow-up, our auditors obtained service in French in person at 66% of the designated offices that they visited in Alberta. They consistently obtained service in French on the telephone in 62% of cases and occasionally in 33% of cases. When they obtained service in French, our auditors estimated that it was comparable to that provided in English in 60% of cases by telephone and 70% in person. The offices of federal institutions in Alberta must rapidly improve the delivery of the services they provide in French, both on the telephone and in person. The profiles of each office that are found in Part C of this report give details of the various reasons why the auditors believed that services were or were not comparable. Service on the telephone, for example, compares less favourably because of many calls transferred in English only, messages recorded on voice mailboxes were in English only or there were breaks in the chain of service. The institutions identified in Part C of this report will need to take action to correct shortcomings.

5. Two-language capability of offices

The auditors evaluated the two-language capability of a point of service by considering the following two factors: whether or not the office had enough bilingual staff to provide good quality service in both languages consistently, and whether these resources were assigned to positions and work shifts effectively.



In 1994, the capability to provide service in English and French was rated satisfactory or better at 75% of the offices in Alberta. The follow-up showed that designated federal offices in the province had slipped significantly in their capability to provide service in both official languages. For example, four of the offices visited (9%) had no two-language capability, 13 of them (30%) had rather poor capability to serve the public in both languages and at two offices, the bilingual staff needed to be better distributed in order to provide the required results. In short, the situation is very worrisome to Alberta's official language minority community, as its representatives reported to us.

At offices where two-language capability is deficient, service in French may be available through administrative arrangements which are usually cumbersome and inadequate. We recognize that some offices may need to take temporary administrative measures to provide service in French. Such arrangements, however, should not become permanent; otherwise, French-speaking clients are not receiving service of equal quality, as required by the OLA. Of the offices audited in 1997 in Alberta, six used administrative measures to provide service in French, successfully or unsuccessfully. No matter what arrangements are made to provide service in French, the absence of adequate two-language capability means that these offices are not meeting their linguistic obligations.

Federal institutions whose two-language capability leaves something to be desired are presently unable to adequately serve Alberta's French-speaking citizens in French. They must immediately take the measures required to obtain the necessary resources for the effective provision of service in both official languages.

6. Informing managers and employees of their official languages obligations

In our 1994 study we found that 65% of the managers and 61% of the employees of designated offices in Alberta were well informed about their linguistic obligations. At the time, we interviewed a considerable number of managers and employees. In our 1997 follow-up, we met mainly with managers. We found that 94% of the managers and 91% of the employees of designated offices were well informed about their linguistic obligations. This constitutes significant progress in this regard.

We note, however, as shown by the results of our audits, that employees do not always apply the directives received. In addition, the directives are not always explicit, particularly as regards the language to be used to direct French-speaking clients to a bilingual employee. We have made recommendations concerning offices where a reminder to staff would be helpful.

In carefully reviewing the performance of each office and the data on their linguistic obligations, we found that the managers of offices that performed well had integrated the provision of quality two-language service into the routine administration of their office. In addition to circulating directives from their head or regional offices, they had organized staff training and orientation sessions; they also regularly discussed problems related to the provision of service in both languages with the staff and monitored the application of directives. In addition, most of them had regular contacts with Alberta's French-speaking community.

7. Informing the public about offices designated bilingual

The 1994 study showed that federal institutions had not adequately informed Alberta's French-speaking community about the services available in French. The measures taken to inform them were rated very good or satisfactory in only 48% of cases. The follow-up shows that the situation has definitely improved in this regard.

We found that 89% of the offices audited in 1997 listed their services in the federal government pages of local telephone directories. However, this figure may be deceptive. Our review of the telephone directories shows that the current situation does not make it possible for French-speaking citizens to find out as easily as English-speaking citizens where they can obtain service in their first language. In Alberta, English-speaking members of the public need only consult the blue pages of telephone directories to find out where service is available. This is not the case for French-speaking members of the public, since the listing of information in the French blue pages does not necessarily mean that an office is able to provide service in French or that it is designated bilingual.

TBS compiles a directory of federal offices that are designated to serve the public in both official languages. In conducting our follow-up we noted that much of the information in the TBS directory for offices in Alberta was inaccurate. Anomalies were found at 11 out of 44 offices (25%). Some telephone numbers in the TBS directory did not match those found in the blue pages of telephone directories. Others were out of date and still others simply missing. The representatives of Alberta's French-speaking community had informed us of this problem when we consulted them. Federal institutions and TBS will have to ensure the reliability of such information.

In June 1994, TBS distributed in French-language media outside Quebec and in English-language media in Quebec a list of federal offices designated to serve the public in both official languages. No update was provided in 1995 or 1996. The association representing the community was correct in telling us that the public was ill informed about bilingual offices. TBS

now publishes the list of offices that provide service in both official languages on the Internet.* However, not all Canadians have access to the Internet, far from it. OCOL therefore decided to co-operate with TBS to make this list available to the general public as an insert, which appeared in the spring of 1997 in minority official language newspapers.

Representatives of Alberta's French-speaking community had told us that consultations with certain federal institutions were proceeding quite successfully, although they did not yet see any tangible results. They had, however, drawn attention to the excellent cooperation provided by the Department of Western Economic Diversification. During the follow-up we found that approximately ten of the designated federal offices visited had still not contacted Alberta's French-speaking community. In a number of cases, our visit stimulated the interest of managers of these offices in making their services known and gaining a better understanding of the needs of the French-speaking population. We encourage the community's representatives to pursue their ongoing consultations with the managers of federal offices to make them better aware of the needs of their community.

8. Government transformations

The representatives of Alberta's French-speaking community had also informed us of their very great concern about devolution. They feared that federal institutions might transfer some of their services to non-federal institutions without including in the agreements an explicit and effective clause on service in both official languages. The COL has conducted a study and produced a separate report on this issue; it deals in particular with agreements signed on labour market development.** He since published a second report on the impacts of government transformations on the official languages program.***

---

* This information is available at the following address: http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/index.htm

** Investigation Report on Complaints concerning the Labour Market Development Agreement and the Employment Insurance Act (July 1997).

*** Government Transformations: The Impact on Canada's Official Languages Program (March 1998).

During the follow-up in Alberta, a few federal institutions were planning or had already initiated devolution of their responsibilities to local authorities or had developed a partnership agreement with a local authority. These institutions included HRDC, Industry Canada, the Farm Credit Corporation and the CMHC.

In the case of HRDC, the Department was already aware of its linguistic obligations, having negotiated such agreements in the past. Several language clauses in the agreement are designed to ensure the active provision of services and programs in French. In addition, as the follow-up shows, the provision of service in French by the offices affected is generally good.

In the case of Industry Canada, whose Calgary office shares reception services with the Business Information Centre, we recommended that the Department ensure that the staff at reception are informed of the measures to be taken to provide service in both official languages, particularly as regards the use of a greeting in both official languages and transfers of telephone calls and requests for service in person to bilingual staff.

The Farm Credit Corporation, for its part, has an agreement with a provincial corporation operating in the same field. The two agencies share offices in St. Paul and, since there was no language clause in the initial agreement, the office visited during the follow-up did not in any way project the image of an office that provides two-language service. We recommended that the Department include a language clause when the agreement is renewed to ensure the provision of service in both official languages.

Finally, in the case of the CMHC, the Corporation has already negotiated agreements with other provinces on social housing. The provision of service in both languages was taken into consideration in these agreements and we have asked the Corporation to take the same position in any future agreement with Alberta.

9. COL's recommendations

When a designated point of service fails to serve the public adequately in both official languages, the COL makes recommendations to the federal institution concerned so that it can take corrective action to improve service. These recommendations are to be found in Part C of the report.

The OLA and the Regulations require that services in French have the same status as services in English at designated offices. For example, if services are available in English 24 hours a day at a designated office, they must also be available 24 hours a day in French.

It should also be noted that the provision of service in French includes any communication intended to transfer the client to a French-speaking employee. Thus, an employee who is unable to serve a client in French should use a formula such as "Un moment, s'il vous plaît" and ask a French-speaking colleague to look after the client's request.

The COL's recommendations aim at ensuring 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant, in Alberta. Nothing less is acceptable in federal offices expressly designated to provide service in English and French.

10. Conclusion

We are disappointed with the findings for Alberta as a whole. We expected a greater improvement in the situation since our 1994 report. Our findings show that, overall, the problems raised in the report persist.

We urge the TBS and federal institutions to take stronger measures to ensure that all the offices designated bilingual in Alberta provide quality service in both official languages.

Reactions from federal institutions

The OLA states that the COL must use administrative fairness to provide federal institutions with the possibility to answer any criticism to which they may be subject. The COL therefore sent this report in draft form for comments to the deputy head of each federal institution for which we audited an office in Alberta.

The comments received show that our observations are an accurate reflection of the situation in the offices that we audited. In addition, our visits and meetings with managers have already allowed some offices to take concrete measures to correct certain deficiencies. In other cases, however, some institutions are rather parsimonious in providing services in French. The COL intends to inform TBS in these cases to ensure that the OLA and the Regulations are applied uniformly.

Treasury Board Secretariat's Response

TBS notes that there has been some improvement since the 1994 study, notably in signage and in a better understanding by managers and employees of their obligations under the OLA. It is clear, however, there has not been sufficient progress made in the availability of services in person. There are too many offices where two-language services have not improved or appear to have regressed.

Last spring, TBS provided OCOL with an action plan calling for activities directly aimed at deputy heads and persons responsible for official languages in institutions as well as specific TBS activities to strengthen its action and leadership to ensure quality service in both official languages. Since the follow-up study, TBS has accomplished many of those activities and has taken strong measures to ensure that all offices designated bilingual provide quality service in both official languages.

In March 1998, TBS asked Canadian Facts to conduct a survey on active offer and availability of services in both official languages over the telephone in all bilingual offices listed in Burolis and provided institutions with the results. The deputy heads of all institutions subject to the Act were asked to implement corrective measures as required. TBS officers continued their regular visits to designated bilingual offices to meet managers or to hold workshops to inform them of all aspects of service in both official languages that were found to be inadequate. Furthermore, in February 1998, TBS wrote to all deputy ministers and senior managers to remind them of their linguistic obligations under the OLA.

TBS also promotes official languages at Regional Councils of Senior Federal Officials. Some of the Councils have put in place an Official Languages Sub-Committee which has increased regional management's awareness of the importance of quality services in both official languages. TBS is therefore promoting the creation of a sub-committee in other regions by meeting with senior officials and providing information, suggesting terms of reference and discussing existing results.

Since the information regarding designated offices' addresses and telephone numbers found in the system known as Burolis is provided by institutions themselves, TBS has to depend on their ability to provide this information accurately. TBS specifically insisted, in its call letter for its Annual Report on Official Languages, on the importance to submit quality information. Many corrections have since been made to the Burolis system. TBS is confident that the quality of information will improve as a result of pilot projects presently underway whereby institutions are responsible for inputting the required data.

Further to a decision made by the TB ministers in March 1998, each institution had to identify a senior official, reporting to the head of the institution, as official languages "champion". TBS intends to actively involve these champions in the process of initiating remedial action to correct the identified deficiencies.

Finally, TBS will continue to periodically raise official languages issues at Deputy Ministers' breakfasts and take every opportunity to promote the Program in institutions subject to the Act.

Commissioner's reaction

The TBS response contains encouraging elements that could improve the provision of service in both official languages. The COL does not doubt, for example, that as a result of certain TBS initiatives, managers of offices designated to provide service in both official languages will in future be more aware and better informed of their linguistic obligations. This is an important step in the right direction. However, the COL encourages TBS to take strong measures to monitor the performance of federal institutions that do not meet their linguistic obligations.

Comments of representatives of the French-speaking community of Alberta

The representatives of the French-speaking community of Alberta consider that the COL's report corroborates what they had observed following the adoption by Parliament of the Official Languages Regulations in 1992, that is to say that there has been a reduction in the number of bilingual positions as well as in the quality of service in French in Alberta.

The community raised specific concerns with respect to complaints received from its members on the absence of service in French, the lack of active offer of services in both official languages and the use of administrative arrangements for providing services in French which are offered in English by program specialists.

Commissioner's comments

The primary purpose of this follow-up was to determine the extent to which the COL's recommendations had been implemented by federal institutions in Alberta. The COL agrees with the representatives of the French-speaking community that the provision of service in French in Alberta leaves something to be desired. The recommendations made with regard to offices that showed deficiencies are expressly intended to improve service in both official languages.

As to the specific concerns raised by community representatives, these will be taken up with the institutions in question.

C) AUDIT OF OFFICES

This part contains the observations we made concerning each of the 44 offices we audited in Alberta at the time of our follow-up. Where it is relevant, we compare the present situation with that revealed in the 1994 study. The reader will note that some offices continue to provide quality services in French, while others are doing less well than in 1994.

This part of the report also contains specific recommendations for correcting the deficiencies we noted. The comments of the federal institutions immediately follow the recommendations.

Canadian Food Inspection Agency

(11479)

Regional Office
Harry Hays Building
Suite 654
220 - 4th Avenue South-East
Calgary, Alberta
T2G 4X3
(403) 292-4364

In our 1994 study, service in French was very good. Our follow-up showed that the situation has deteriorated somewhat and that the deficiencies noted in 1994 still existed.

Although exterior signage was adequate, there was still no TBS pictogram for active offer of service displayed and, as in 1994, our auditor was greeted in English. Although he indicated his preference for French, the receptionist continued the conversation in English and asked the auditor if he spoke English rather than trying to obtain assistance from a bilingual colleague. Our auditor was not served in French.

We called two numbers listed in the blue pages of the Calgary telephone directory, (403) 292-4328 and (403) 292-4327, and an incorrect number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual, (403) 292-4364 (which is the number of the Regional Director General). The calls to the first two numbers revealed that a two-language greeting was used only at (403) 292-4327. Both calls ended up being transferred to an employee's voice mailbox which had a message in English only. We were pleased to note the two-language greeting at (403) 292-4364, but the employee then spoke in English to inform our auditor that he was transferring the call to a bilingual employee who provided good service in French.

Support staff are aware of their linguistic obligations, having been informed of them via a teleconference which the Regional Director General held in the spring of 1997. Two of the 51 employees occupy bilingual positions and meet or exceed the linguistic requirements. A third employee who is at the superior level in his second language occupies an English-essential position. These resources could be used more effectively if there was a designated telephone number for services in French.

At the time of our visit, no contacts had yet been made with representatives of the French-speaking community associations in Calgary, because the Regional Director General had not had an opportunity to do so.

Since our visit, the Regional Director General promptly issued an action plan to correct most of the deficiencies noted and to ensure that further training on the required procedures for providing two-language services would be given to both managers and front-line staff.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canadian Food Inspection Agency:

1. inform TBS immediately of the appropriate number to be listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. enter in the next Calgary telephone directory a listing to identify the number that provides service in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees in bilingual positions have recorded messages in both official languages in their voice mailboxes to clearly inform the public of the availability of service in English and in French;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow the established procedures for referring French-speaking clients to their bilingual colleagues;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

7. ensure, within three months after the publication of this report, that there is an adequate number of bilingual employees in positions involving service to the public to ensure that service can be provided in both official languages at all times;

8. establish regular communications with the French-speaking community of Alberta in order to identify its needs and keep it informed of the services that the Agency's designated bilingual offices provide.

Agency's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- in July 1998, revisions were sent to the TBS via CFIA Ottawa for updating the TBS directory of federal offices designated to provide service in both official languages. The TBS has yet to update this listing;
- the French-language section for the Government of Canada listings in the Calgary telephone directory correctly reflects the number for service in French as (403) 292-4301;
- in September and October 1997, management teams and front-line staff responsible for answering telephones and greeting the public were trained in providing two-language service. An e-mail message reaffirming the requirement for two-language service will also be sent to all office staff;
- the three employees occupying bilingual positions have been reminded of the requirement to record their voice-mail messages in both official languages and to inform the public of the availability of service in both official languages;
- in addition to the training provided in September and October 1997, management teams and front-line staff have been reminded to refer French-speaking clients to one of their three bilingual colleagues. An e-mail message reflecting this will also be sent to all office staff;
- the TBS pictogram is prominently displayed in the front reception area;
- since the follow-up audit, a bilingual receptionist has been hired to provide service in both official languages;
- within the next few months, l'Association canadienne-française de l'Alberta will be contacted to discuss its community in Alberta and to gain a better understanding of the community's needs.

Regarding its Official Languages Action Plan, the CFIA is establishing a framework for the Official Languages Program. Of priority is the requirement to ensure that all offices having responsibility to serve the public in English and in French have the capacity to do so. In addition, the CFIA is putting in place a variety of mechanisms to monitor compliance with the OLA, particularly with respect to serving the public.

Commissioner's comments

The COL notes positively the Agency's efforts in carrying out its linguistic obligations under the OLA and the Regulations.

Canada Mortgage and Housing Corporation

(11522)

Plaza 124, Suite 200
10216-124th Street
P.O. Box 1273
Edmonton, Alberta
T5J 2M8
(403) 482-8700

In our 1994 study, service in French was very good. The follow-up conducted in 1997 showed that the office now has some problems providing active offer of service both on the telephone and in person, but that, once past this barrier, service in French is of good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages. In the reception area, the documentation displayed was in English and in French. However, order forms and other forms were available in English only.

When we made two telephone calls, the greeting was in English only, but the service was provided in French. At the time of our visit, the TBS pictogram indicating the availability of service in both languages was on the reception counter; however, it was visible only from the side, being almost entirely hidden by a box placed in front of it. Our auditor spoke to the receptionist in French. She answered him in English and continued the conversation in that language until our auditor asked her, in English, if someone in the office was able to speak to him in French. Two minutes later, an employee showed up and provided very good service in French.

We learned from our interview with the office manager that a unilingual English contract employee was filling the position of receptionist at the time of our calls and visit. The bilingual receptionist has since resumed her position. The manager told us that the deficiencies noted would be corrected. This office has contacts with representatives of the minority official language community through non-profit organizations involved in the area of social housing, such as the Coopérative d'habitation francophone d'Edmonton.

We also learned that the CMHC was going to experience many changes in the next few years. Its service will be more centralized and computerized. The Edmonton Branch will experience significant staff reductions by 1999, and a large number of services will be provided from Calgary. The CMHC regional office for the Prairie Provinces and the Northwest Territories will be located in Calgary, although Edmonton will remain a designated bilingual point of service.

Several of the changes affecting the Edmonton Branch will take place in 1998. The COL asks that the CMHC be vigilant with regard to how it manages its reorganization to ensure that it continues to be able to provide the same services in both official languages from its Edmonton Branch.

Finally, the CMHC is holding preliminary discussions with the Alberta Government which could result in the signing of an agreement on social housing, as has been concluded in Saskatchewan and New Brunswick. Again, in the view of the COL, any administrative agreement transferring federal responsibilities to the provinces must guarantee to the official language minority communities, as a minimum, the same rights as those set out in the OLA.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Mortgage and Housing Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all order forms and other forms for members of the public are available in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is clearly visible at all times in the reception area;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- the documentation for members of the public is available in both official languages;
- the TBS pictogram is displayed in full public view;
- a bilingual receptionist has been hired in August 1998 and active offer of service on the telephone and in person is provided in both official languages.

CMHC has undergone major changes since 1995 and will continue to do so in the coming years. An internal audit of Official Languages is presently conducted in most of the designated offices to assess the availability and quality of services in both official languages. The administrative arrangements and referral system which have been put in place to ensure the Corporation continues to be able to provide the same services in both official languages will also be reviewed.

Canada Post Corporation

(055697)

207-9th Avenue South-West
Calgary, Alberta
T2P 1A0
(403) 974-2078

In our 1994 study, service in French at this office was satisfactory. The 1997 follow-up showed that the situation has deteriorated.

We called (403) 974-2078, the number listed in the white pages of the Calgary telephone directory, and were greeted in English only. Although on one occasion we received very good service in French, the other time we called the service in French was poor. After our auditor asked a question in French, the employee replied that she did not speak French and then transferred him to a second employee who did not understand his question.

Although exterior and interior signage was adequate, the TBS pictogram or any other poster announcing the availability of service in both official languages was not displayed as it had been in 1994. Documentation and forms were available in English and in French. However, our auditor was greeted in English before receiving barely adequate service in French from one of the bilingual employees who is to be scheduled for refresher training in that language.

According to the retail operations supervisor, the three employees in designated bilingual positions (out of a total of 21) are aware of their linguistic obligations by virtue of the responsibilities inherent in occupying a bilingual position. Employees work in two shifts and at least one bilingual employee is assigned to each shift. In fact, between 10 a.m. and 2 p.m., the three bilingual employees are on duty at the same time. However, considering the quality of the service received in French, the office should increase its two-language capability.

Since the supervisor had not been aware that there were representatives of French-speaking community associations in Calgary, no one from this office had tried to make contact with them.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. remind the office's supervisor and employees, within two months after the publication of this report, of their obligations to provide two-language services to the public in the latter's preferred official language;

4. review, as soon as possible and within two months after the publication of this report, the linguistic profile of the three bilingual positions to ensure that they meet operational requirements;

5. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;

6. establish regular contact with the French-speaking community in Alberta in order to identify its needs and keep it informed of the services that the Corporation's designated bilingual offices provides.

Corporation's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- the active offer pictogram will be installed in the corporate outlet in Calgary;
- employees will be reminded of their obligation to greet customers in both official languages over the telephone and at the counter;
- official languages service standards will be reinforced with all supervisors and staff;
- the corporation has determined that because communications at the counter are repetitive and limited, "A" competency is sufficient to meet operational requirements. However, retesting or retraining will be scheduled, as required;
- to ensure that customers are served in their language at all times, rather than creating additional bilingual positions, management will review work schedules and make appropriate modifications;
- because of the size of the Corporation's retail network, consultations with local minority official language community representatives are usually handled by the regional Official

Languages Coordinator rather than individual outlet operators. In Alberta, discussions with the French-speaking community took place as recently as September and November 1998.

Canada Post Corporation

(111945)

Safeway
4407-50th Avenue
Red Deer, Alberta
T4N 3Z0

We did not examine this post office at the time of the 1994 study. The 1997 audit showed that this postal franchise is able to provide service in French, although the linguistic quality leaves something to be desired.

Exterior and interior signage was in both languages. The documentation was bilingual including the cash receipt as well as the forms. Neither the TBS pictogram nor the corporate logo indicating that this franchise provided services in both languages was displayed.

When we called (403) 341-3923, the number listed in the local telephone directory, the greeting was in English only and the linguistic quality of the service provided in French was poor. During the on-site visit, the employee at the counter greeted our auditor in English only and had difficulty understanding the question asked in French. He managed to provide a very courteous service in French, although its quality left something to be desired.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or the corporate logo is displayed in full view of the public;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service in both official languages.

Corporation's response

The operator of the Safeway franchise in Red Deer has given notice that he will be closing the postal counter. The Corporation will therefore be seeking a replacement location in the coming months.

Other measures will be taken by the end of the fiscal year to correct the anomalies noted.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within three months after the publication of this report, of the replacement location where services will be provided in both official languages. He would also like to be informed of the measures the Corporation has undertaken to meet its linguistic obligations.

Canada Post Corporation

(572144)

General Delivery
Caslan, Alberta
T0A 0R0

In our 1994 study, service in French was not available. The 1997 follow-up visit showed that the situation had not changed.

The exterior signage which identified this location as a CPC office was bilingual, while the sign which indicated it was a full service outlet was unilingual. Inside, some signage on the walls was bilingual but a conglomeration of handwritten signs which had nothing to do with postal service made it difficult to determine easily what services were available. (This outlet also served as a bait and tackle shop.) We did not notice any TBS or CPC active offer symbol.

Service was not offered actively in both official languages when the employee acknowledged the client and service was not provided until the client spoke English.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that exterior signage is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage within the office is in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on its display shelves;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or the corporate logo is displayed in full view so that members of the public know they can obtain service in the official language of their choice;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

6. take the measures required, as soon as possible and within three months after the publication of this report, so that service in person is provided in French;

7. inform the personnel of this office, within two months after the publication of this report, of their obligation to provide service to the public in both official languages.

Corporation's response

Efforts to recruit a qualified bilingual employee have not been successful and the Corporation is currently identifying other sites within the census subdivision that can offer quality services in both official languages.

Other measures will be taken by the end of the fiscal year to correct the anomalies noted.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within three months after the publication of this report, of the results of the Corporation's effort to find another site that can offer quality services in both official languages, as well as the immediate measures it has taken in the meantime to correct the anomalies noted.

Canada Post Corporation

(573078)

5003-3rd Street
Donnely, Alberta
T0H 1G0

In our 1994 study, the service provided in French was very good. Our visit had shown that all aspects of the official languages program were in place, with the exception of active offer of service in person. The 1997 follow-up showed that the situation has not changed.

Exterior and interior signage was satisfactory. It should be noted, however, that the TBS pictogram is not used but is replaced by another clearly visible sign indicating the availability of service in both official languages.

Active offer in person is now available and is of very good quality. The same is true of service.

This office meets its linguistic obligations very well and the COL encourages it to continue to do so.

Canada Post Corporation

(573310)

9808-103rd Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 0J0

The 1997 follow-up showed that the situation at the main office of the Canada Post Corporation in Edmonton is relatively the same as at the time of our 1994 study. The service provided in French is still very good, but greeting on the telephone and in person continues to be in English only.

The telephone audits showed that the number listed in the Edmonton telephone directory is no longer correct. The manager told us that this number is to be changed when the next telephone directory is published. On our two calls, the greeting was in English only. However, service in French was provided without difficulty.

Our on-site visit showed that exterior and interior signage was bilingual. Documentation and forms were in both official languages. In addition, the office had four signs indicating that it provided service in English and in French, three of them TBS signs and one a Corporation sign. Two of the pictograms were properly placed on the counter. The large number of signs shows the importance attached to indicating that the office provides services in both languages. However, our auditor was not greeted in both languages at the counter. Nevertheless, he received very good service in French.

According to the counter services manager, staff and management are informed of their linguistic obligations. Three of the 23 positions at the counter are designated bilingual. These three positions are distributed over two work shifts which overlap, thereby covering the peak periods during the business hours of 7 a.m. to 6 p.m.

This office maintains contact with the French-speaking community through the Corporation's official languages coordinator.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

Employees will be reminded of their obligation to greet customers in both official languages over the telephone and at the counter.

Canada Post Corporation

(576069)

General Delivery
Mallaig, Alberta
T0A 2K0

In our 1994 study, a very good quality of service was available in both official languages. The 1997 follow-up showed that the attention to linguistic obligations and the quality of service in both official languages has been maintained.

Exterior and interior signage was bilingual. Documentation and forms were available in English and in French. The office displayed the corporate logo to indicate that it provided service in both official languages.

When we visited the office, the greeting was in both official languages and the service provided in French was very good. Two bilingual employees provide postal service in this office.

This office meets its linguistic obligations very well and the COL encourages it to continue to do so.

Canada Post Corporation

(578207)

4918-50th Avenue
St. Paul, Alberta
T0A 3A0

The postal counter visited in 1994 in St. Paul was the one located at 3-5017-42nd Street, which has since closed its doors. The office assigned for the follow-up in 1997 is the one located at 4918-50th Avenue. The audit showed that the office provides good service in English and in French, but that it does not greet clients in person in both official languages.

The two telephone calls indicated service of very good quality in French with a two-language greeting in both cases.

The post office's exterior and interior signage, as well as the documentation and forms, were in both official languages. In addition, the TBS pictogram was displayed on the counter. The clerk provided very good service in French, although there was no active verbal offer. According to the retail sales representative, since St. Paul is a very small town, people know one another and employees can greet clients in their official language. This might also explain why active offer is provided on the telephone but not in person in both official languages.

At one time, seven employees in the post office occupied bilingual positions; recently, the number of bilingual positions was reduced to four. The employees meet the language requirements. Provision of service in French by the employees and managers seems to be an integral part of client service. As a result, no reminders are issued in this regard. It should also be added that St. Paul is in a region with a high proportion of French-speaking population.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that clerks at the wickets use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

Employees will be reminded of their obligation to greet customers in both official languages over the telephone and at the counter.

Canada Post Corporation

(579173)

Waterton Park, Alberta
T0K 2M0

In our 1994 study, this post office was not able to provide service in French. The follow-up conducted in 1997 showed that the situation has not changed at all.

Exterior and interior signage was bilingual. However, there was a unilingual English sign reading "Full Postal Service" in a window. Documentation and forms were in both official languages. Neither the TBS pictogram nor the corporate logo was displayed to indicate that the office provided services in English and in French.

Our auditor was greeted in English only and did not obtain service in French from the only employee working at the counter.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all signs are in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or the corporate logo is displayed in full view of the public to indicate that the office provides service in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that the employee at the counter uses a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with her in English or in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that the post office provides all its services in person in both official languages;

5. remind the employee of this office, within two months after the publication of this report, of its obligations to provide two-language services to the public in the latter's preferred official language.

Corporation's response

The non-conforming sign will be replaced and temporary arrangements have already been made with the bilingual employee of Parks Canada to provide services until such time as the Postmaster's position becomes vacant.

Other measures will be taken by the end of the fiscal year to correct the anomalies noted.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within two months after the publication of this report, if the sign in both official languages and the TBS pictogram or corporate logo are effectively in place.

The COL recognizes the administrative measures that the Corporation has taken to provide services in both official languages until the Postmaster's position becomes vacant. However, since this measure is only temporary, he would like to be informed of the specific date the office expects to be in a position to provide services in both English and French.

Canadian Heritage

Elk Island National Park
(11651)

R.R. 1, Site 4
Fort Saskatchewan, Alberta
T8L 2N7
(403) 992-2950

When the park was visited in 1994, we noted that interior and exterior signage was bilingual and that service was available in both official languages by telephone. However, the TBS pictogram was not being used, active offer was not made and in-person service was not available when we conducted our on-site visit. The 1997 follow-up showed that the situation has improved greatly regarding the provision of service in both official languages.

We conducted two separate telephone checks and found that active offer and service in both official languages were available on both occasions. The quality of French was noted as being very good in both instances.

Our on-site visit revealed that bilingual signage continues to be maintained throughout the park. We also noted a particular attention to temporary signs which were posted in both official languages at various locations in the park.

Two sites were visited in the park. In both instances, neither visual nor in-person active offer were made at either the toll booth or the administration office. However, in-person service was readily available in both locations and in a very good quality of French.

Brochures and other park information were available in both official languages at the information counter located at the rear of the snack bar concession in the park. However, not all information was available in both official languages at the time of our visit.

We noted that the listing in the telephone directory is accurate in both the English and French sections, and we also noted in other publications that the park advertises for the benefit of both linguistic groups. We also learned that meetings had been held with representatives of the French-speaking community to determine its needs.

Management of the park has ensured that orientation sessions are made available to staff on a yearly basis at the beginning of each summer tourist season. This has contributed to an increased awareness of linguistic obligations by all staff. In addition, the management of the park further reviews its linguistic requirements annually when preparing its business plan and its work plan submissions for Part VII of the OLA.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Canadian Heritage:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available and displayed in both official languages on its display shelves and kiosks;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

3. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that the employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- all Parks Canada documentation is available and displayed in both official languages. Should publications from outside agencies be printed in English only, it is clearly indicated that they are not Parks Canada publications and are displayed separately;

- the TBS pictograms will be placed in plain view of the public shortly;

- in July 1998, personnel meeting members of the public were given training by Official Languages staff from the Western Canada Service Centre in Calgary. The training involved greeting and serving the public in both official languages. More training will be provided next spring.

Canadian Heritage

Waterton Lakes National Park
(11654)

215 Mountain View Road
Waterton, Alberta
T0K 2M0

This park was not included in our 1994 study. The 1997 audit showed that it provides exemplary service in French in person, but must correct some deficiencies with regard to transfers of telephone calls received in French.

When he arrived at the main entrance booth of the park, our auditor was greeted in both languages and received excellent service in French. The employee, realizing that our auditor's linguistic preference was French, provided him with all documentation in that language. This way of serving French-speaking citizens is a model that other federal institutions should emulate. Exterior signage was also in both official languages.

On our telephone calls, the auditor was greeted in both languages and service was provided in French, despite some deficiencies. On the first call, the auditor was transferred to two different persons before obtaining satisfactory service in French. On the second telephone audit, the employee transferred the call in English only.

At the reception centre, exterior and interior signage, including some handwritten signs, was in both languages. The computer available to members of the public offered a menu in English and French. The office also displayed the TBS pictogram indicating that it was a designated two-language point of service. Our auditor was greeted in both languages by the employee, who called upon a bilingual colleague to provide service in French.

Six employees are assigned to the reception centre, three of whom are bilingual. Employees are aware of their linguistic obligations, having been informed of them by means of directives and at meetings. Our follow-up showed that the employees respect the directives and procedures.

The park does not maintain communications with the French-speaking community of Alberta. The Department's regional office is responsible for these communications.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Department of Canadian Heritage:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office who answer the telephone follow the established procedures for referring French-speaking clients to their bilingual colleagues.

Department's response

Training was offered in spring 1998 to all employees, with more in-depth training for front-line staff, with the support of Official Languages staff from the Western Canada Service Centre in Calgary. A list of bilingual personnel and contact numbers has been developed for reference and posted at each work station so that telephone transfers to bilingual staff can be made quickly and efficiently.

Canadian Heritage

Banff National Park
(92417)

101 Spray Avenue
P.O. Box 900
Banff, Alberta
T0L 0C0
(403) 762-1500
(403) 762-1566
(403) 762-1550
(403) 762-1557
(403) 762-1515

This national park was not included in our 1994 study. The 1997 audit showed that it provides good service in French despite some deficiencies.

The park does not maintain communications with the French-speaking community of Alberta. The Department's regional office is responsible for these communications.

We audited various aspects of services provided by Banff National park. We describe below our experience with each of these services separately.

Visitor Centre - Lake Louise

Exterior and interior signage was in both languages. Documentation on the display racks was bilingual and the TBS pictogram was clearly visible. The employee at the counter designated for service in both languages greeted our auditor in English only. She told him that she did not speak French but could be replaced by a bilingual colleague. Our auditor obtained satisfactory service in French from the bilingual colleague.

Upper Hot Springs

For the audit of service in French on the telephone, the auditor dialed (403) 762-1515, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual and in the local telephone directory. The greeting was in both languages and the service provided in French was very good on the two calls. The auditor also noted that the recorded message on the answering machine was in English and French.

Exterior and interior signage was bilingual. However, there were certain grammatical errors in French on a few signs. We were told that these errors had already been pointed out by members

of the public. Documentation and forms were in both languages. The office did not display the TBS pictogram to indicate to members of the public that it provided services in English and in French. One sign "OPEN - OUVERT", however, was clearly visible. Our auditor's work was simplified by the client who preceded him, who asked the employee if he spoke French. Visibly relieved by the employee's competence in French, he admitted having had some difficulties making himself understood since his arrival in Canada. Our auditor was greeted in both languages and received very good service in French.

The office has 30 employees, six of whom are bilingual. The staff are aware of the office's linguistic obligations and are kept informed of them at meetings and information sessions.

Eastern Booth

Exterior signage was in both languages and documentation was available in English and in French. In place of the TBS pictogram, a sign reading "English/Français" at the approach to the booths indicated that service was provided in English and French. The employee greeted our auditor in both languages and provided very good service in French. He issued a bilingual receipt.

Visitor Centre - Banff

We made two telephone calls to (403) 762-1550, the number listed in the TBS directory of federal offices designated to provide service in both official languages and in the local telephone directory. On the first call, there was first a recorded message in both languages asking the client to select the preferred language. Our auditor chose French and obtained very good service in that language for each option on the telephone menu. When he chose the option of speaking to an employee, however, he was greeted in English only and the employee did not seek to obtain the assistance of a bilingual colleague. Our auditor therefore did not obtain service in French. On the second call, our auditor was greeted in both languages, but the employee had a great deal of difficulty understanding the question asked in French. He nevertheless managed to provide service in French, although of a lesser quality than that offered in English.

At the time of our visit, exterior and interior signage was bilingual. The computer available to members of the public provided a menu in English or in French. The information presented was of equal quality in both languages. Outside, on a display rack of the interpretation programs at Banff, it was stated that these programs by an independent group, "The Friends of Banff National Park", were not offered in French. Inside, the documentation was in both languages, including the weather forecast and trail conditions, but information about Kootenay and Jasper National Parks was displayed in English only in a window. An information folder invited members of the public to consult the park's Internet site, which we did subsequently. All the information was available in English and in French. The TBS pictogram was not displayed, but bilingual employees wore a button to indicate that they could serve members of the public in both languages. The greeting at the counter was in English only, but the employee upon request

provided service in French, the quality of which left something to be desired. The presentations in the theatre were bilingual and the video presentations were available in French upon request.

Cave and Basin National Historic Site

On the first call to (403) 762-1566, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual and in the local telephone directory, our auditor was greeted in both languages and obtained very good service in French. On the second call, after a two-language greeting, the receptionist asked him in English if he spoke that language. She then served him in French, the quality of which left something to be desired.

On our on-site visit, exterior and interior signage was bilingual. Documentation displayed on the many racks and along the discovery trail was in English and French. The TBS pictogram was clearly visible. When our auditor approached, the employee nodded his head in greeting and provided satisfactory service in French.

The historic site has six employees, three of whom are bilingual. The other three have a limited knowledge of French. The staff are aware of their linguistic obligations, having been informed of them at meetings.

Banff Museum

Exterior and interior signage was in both languages. Documentation was in English and French. The TBS pictogram indicating that service is available in both languages was clearly visible. Our auditor was greeted in both languages and received satisfactory service in French. While he was discussing the linguistic obligations of this point of service with the employee, specifically the importance of a two-language greeting, two clients came to the Museum. The employee greeted them in both languages. The clients then expressed their satisfaction with the availability of service in French and the conversation continued in that language.

The telephone calls that we made to (403) 762-1557, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual and in the local telephone directory, showed that this number is erroneous. The correct number is (403) 762-1558.

The six employees who work at the Cave and Basin Historic Site are also assigned to the Museum.

Administration

We made two telephone calls to (403) 762-1500, the number listed in the local telephone directory and in the TBS directory of federal offices designated bilingual. Our auditor was greeted in both languages each time and received very good service in French on the first call and satisfactory service on the second.

The on-site visit showed that exterior and interior signage was bilingual. The TBS pictogram indicating that service is available in English and French was clearly displayed. Our auditor was greeted in both languages and received very good service in French.

The number of recommendations relative to this park may seem high; this is explained in large part by the number of services we examined.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Canadian Heritage:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that only employees who are able to provide service in English and in French are assigned to the booth designated bilingual at the Visitor Reception Centre at Lake Louise;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees assigned to the booth designated bilingual at the Visitor Reception Centre at Lake Louise use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, no later than the opening of the park, that the signs in French at Upper Hot Springs are error-free;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view at Upper Hot Springs in places where members of the public go to obtain services;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees at the Banff Visitor Centre who answer the telephone and who meet members of the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French, and that they direct French-speaking visitors to a bilingual colleague;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that employees at the Banff Visitor Centre have adequate linguistic proficiency to carry on a conversation in French;

7. ensure, no later than the opening of the park, that all signs are in both official languages at the Banff Visitor Centre;

8. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees assigned to the Cave and Basin National Historic Site do not press French-speaking clients to speak English;

9. immediately inform TBS of the appropriate number to be listed for the Banff Museum in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages and ensure that the appropriate number appears in the next edition of the local telephone directory.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

Lake Louise Visitor Centre

- all staff will be trained to greet visitors in both official languages. Park management will ensure that bilingual service is available at the Centre at all times, and will have at least one bilingual employee available during all hours of operation at the facility, including the winter months.

Upper Hot Springs

- grammatical errors on signs are being revised at present. Although corrections were made in the past, the new signs still contain some mistakes due to errors made by the sign contractor. The Official Language Co-ordinator is assisting at the sign workshop to ensure the accuracy of the third set of signs;

- the TBS pictogram is clearly visible by the counter at the Upper Hot Springs.

Visitor Centre

- all employees at the bilingual counter greet visitors in both official languages. At other counters, French-speaking visitors are immediately directed to a bilingual attendant. In order to improve the linguistic proficiency at the Centre, Parks Canada is endeavouring to hire fluently bilingual summer staff when there are vacancies. All other staff attend an annual French-immersion training week to improve their speaking ability;

- all parks-related signs and posters are in both official languages.

Cave and Basin National Historic Site and Banff Museum

- visitors are being referred to a bilingual attendant if they wish to obtain service in French;
- funds have been committed to send some staff to Quebec for French-language training, and all staff can attend a one-week French immersion workshop;
- the error in the Banff Park Museum telephone book has been corrected.

Environment Canada

Prairie and Northern Region
(11633)

Twin Atria Building
Room 200
4999-98th Avenue
Edmonton, Alberta
T6B 2X3

(403) 951-8600	(403) 951-8700
(403) 951-8888	(403) 951-8625
(403) 951-8881	(403) 951-8905
(403) 466-2613	(403) 951-8710
(403) 468-9196	

In our 1994 study, this office provided satisfactory service in French. The 1997 follow-up showed that it has made progress but that there are still deficiencies to be corrected.

A number of units of the Prairie and Northern Region of the Environmental Protection Service of Environment Canada are housed in the Twin Atria Building. These include the office of the Regional Director, the Environmental Conservation Service, the Environmental Protection Service and the Climatological and Meteorological Services.

The list of federal offices and points of service designated to provide service in both official languages gives eleven telephone numbers for the Environmental Protection Service at which service in French is available. We audited four of these numbers, and each time the greeting was in both languages - except, of course, for the lines dedicated to service in French only - and the service provided in French was always of very good quality. We found only one small problem, at (403) 951-8888: the number for the Environmental Protection Service is incorrect. When this number is dialed, a recorded message in English from the telephone company Telus asks the public to press two to reach the Service. Environment Canada has informed us that this will be corrected when the next telephone directory is published. Meanwhile, the message will remain in English because that is the language in which Telus records its messages. It is important that the Department inform TBS immediately of the new telephone number in order to correct the one appearing in its directory of federal offices designated bilingual.

While the signage at the entrance of Environment Canada's offices was bilingual, the directory at the main entrance of the building listing the units of the Environmental Protection Service was in English only. The Department has informed us that it will ask building management to correct the situation immediately. Documentation, weather forecasts and maps displayed outside the office were in both official languages.

The interior signage and documentation in the reception area were in both languages. The TBS pictogram indicating that the office provides service in both languages was clearly visible. The receptionist greeted our auditor in English only, but provided him with excellent service in French. Although the Department has provided an interesting little leaflet entitled "Hello! Bonjour! Service to the Public/Le service au public", a special reminder should be made to the reception staff so that greeting is provided in both official languages.

The office has 721 employees, 34 of whom are bilingual. Care is taken to ensure that there is at least one bilingual employee on each work shift. The two-language capability in the eight units of the Environmental Protection Service housed in the Twin Atria Building makes it possible to serve the public adequately in both official languages. The staff and management are aware of the institution's obligations regarding official languages. Monthly reminders are provided by means of an in-house newsletter circulated to the staff.

The information given in the 1996-97 Edmonton telephone directory and in the TBS directory of federal offices designated bilingual shows that the French-speaking community is much better informed of the availability of service in French than it was in 1994. However, the office does not have contact with the representatives of the French-speaking community in order to become acquainted with their needs and to inform them of the available services. The COL feels that this deficiency must be corrected.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that the directory at the building entrance lists the departmental units in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. immediately inform TBS of the appropriate telephone numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages;

4. establish regular contact with the French-speaking community in Alberta in order to identify its needs and keep it informed of the services the office provides.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- the directory at the building entrance will be revised by June 1999. The directory will list only the department name in both official languages. The departmental units are currently listed in both official languages on the directory near the Environment Canada reception area on the 2nd floor;

- the current temporary employee uses a greeting in both official languages when meeting members of the public. The position will be staffed permanently by a bilingual person who will be instructed to greet the public in both official languages;

- the TBS directory of federal offices designated to provide service in both official languages will be updated by January 15, 1999;

- the Eco-Action 2000 program will be promoted to the various French-speaking communities and associations within Alberta. Publications have been sent to the French-speaking associations. All press releases are sent to the French-speaking media

Environment Canada

(85053)

District Office
Harry Hays Federal Building
220 4th Avenue South-East
Room 854
Calgary, Alberta
T2G 4X3
(403) 292-4422
Monitoring Operations: (403) 292-5320

In our 1994 study, we received service in French over the telephone but not in person. The 1997 follow-up showed that the situation has deteriorated to the point where our auditors were not served in French at all.

We question the inclusion of the Monitoring Operations Division in the TBS directory of federal offices designated to provide two-language services to the public, because this division in Calgary has become a field operational sub-office which does not have contact with the general public. The mandate of the Monitoring Operations Division is to collect data on water flows and levels for input into a database maintained by the Alberta provincial government. Out of the 30 employees in the Environment Canada Calgary office, 20 work in the Monitoring Operations Division and ten in such areas as Wildlife Protection, Environmental Protection, etc. Because the employees in these latter divisions are in contact with the general public, this is where the obligation to provide two-language services to the public should apply. Currently there are no designated bilingual positions in this office; some positions in Wildlife Protection or Environmental Protection should be so designated in order to fulfill this office's obligations under the OLA and its Regulations.

The two telephone numbers listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual, (403) 292-4422 and (403) 292-5320, are incorrect; thus our calls to these numbers resulted in our auditors not being provided with service in French. They then called the number listed in the blue pages of the Calgary telephone directory, (403) 292-5301, and on both occasions received a two-language greeting. However, they still did not receive service in French.

When our auditor visited the office, he also did not receive service in French. When he approached the counter where a notice was posted indicating that service in French is available by telephoning the Environment Canada office in Edmonton, he was greeted in English only. In response to his question in French, the receptionist told him in English that she did not speak French and asked if he spoke English. The receptionist then informed our auditor that if he did not speak English, he could call the Edmonton office. When our auditor asked whether he would

have to pay long-distance charges to contact the Edmonton office, the receptionist gave him the 1-800 number for Reference Canada and indicated that they would transfer the call to the Edmonton office. Our auditor subsequently learned from the manager of the office that French-speaking visitors can call directly from the Calgary office to Edmonton in order to avoid long-distance fees. We consider this arrangement to be an administrative measure which is acceptable only on a temporary basis. Service through an intermediate office is unsatisfactory; the Calgary office is not fulfilling its linguistic obligations.

As in 1994, exterior and interior signage was in both official languages; we noted that there are now two TBS pictograms displayed in the lobby of the office. Documentation and forms were also available in English and in French.

We were told that staff were informed of their linguistic obligations through information sent out by the Human Resources Section. Given the findings of our follow-up, we do not believe that this information has been sufficient to produce the desired results.

Since no one from this office was aware that there were representatives of French-speaking community associations in Calgary, no contacts had been made.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. inform TBS immediately of the appropriate numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. have the number for service in French listed in the next edition of the Calgary telephone directory;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that there is an adequate number of bilingual employees in positions involving service to the public to ensure that service can be provided in both official languages at all times;

5. establish regular communications with the French-speaking community in Alberta in order to identify its needs and keep it informed of the services the office provides.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- the most recent TBS directory of federal offices designated to provide service in both official languages reflects the correct telephone number;
- the telephone number is listed in the blue pages of the 1998 Calgary telephone directory;
- the current temporary employee uses a two-language greeting in both official languages on the telephone and in person. A bilingual receptionist position should be staffed permanently by year-end;
- the receptionist position will be designated bilingual;
- the Eco-Action 2000 program will be promoted to the various French-speaking communities and associations within Alberta. Publications have been sent to the French-speaking Associations. All press releases are sent to the French-speaking media.

Farm Credit Corporation

(11660)

2116 - 27th Avenue North-East
Suite 317
Calgary, Alberta
T2E 7A6
(403) 292-6100

In our 1994 study, we found service in French to be poor. The 1997 follow-up showed that generally satisfactory service on the telephone in French is provided by means of a direct link with the Corporation's Edmonton office, but that the Calgary office is not able to provide service in French in person.

On our telephone calls to (403) 292-6100 and 1-800-387-3232 we received a two-language greeting and satisfactory service in French. However, the latter number is not listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual.

Our visit revealed that service in French is provided in a rather haphazard fashion in this office, because it was available only through the telephone link to the Edmonton office. Although the receptionist in Edmonton transferred the call in French, the employee in Edmonton had difficulty understanding and responding adequately to our auditor's questions. We consider this arrangement to be an administrative measure which is acceptable only on a temporary basis. Service through an intermediate office is unsatisfactory; the Calgary office is not fulfilling its linguistic obligations. Our auditor was informed that a part-time bilingual employee was to be hired for a period of six months to assist the three employees of this office. Having a bilingual employee on site will significantly improve this office's ability to provide service in French in person. However, the Corporation can only provide services of equal quality in both official languages if it does so on a full-time basis.

Exterior and interior signage as well as documentation and forms were in both official languages. The TBS pictogram was displayed as well.

We were told that staff were informed of their linguistic obligations during a recent visit of a TBS representative. Given the findings of our follow-up, we do not believe that this visit has produced the desired results.

Since no one from this office was aware that there were representatives of French-speaking community associations in Calgary, no contacts had been made with them.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Farm Credit Corporation:

1. request TBS to immediately include the 1-800 number in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. remind the office's supervisor and employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to provide two-language services to the public in the latter's preferred official language;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that the office is able to provide service on the telephone and in person in both official languages at all times;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

5. inform, within two months after the publication of this report, non-bilingual employees of this office of the required procedures for referring French-speaking clients to their bilingual colleagues;

6. establish regular contacts with the French-speaking community in Alberta in order to identify its needs and to keep it informed of the services that the office provides.

Corporation's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- the Official Languages Office has provided FCC's TBS portfolio officer with the national 1-800 number for Farm Credit Corporation;

- the Official Languages Officer met with the Calgary office staff and supervisor to remind them of their obligation to provide service to the public in the official language of choice of the requester;

- a full-time permanent bilingual employee is now working at the Calgary office, providing full service in both official languages at all times;

- the Official Languages Officer provided official languages training to all Alberta Office Assistants in June 1998. During this presentation, the Officer explained the Corporation's obligations in terms of service to members of the public, as well as the need to encourage the public to communicate in the official language of their choice by providing a two-language active offer on the phone as well as in person;

- at the time of the presentation, procedures for referring French-speaking clients to bilingual colleagues were reviewed. Office Assistants now are accountable for official languages in their offices and responsible for cascading the training to all staff of their offices;

  in October 1998, a follow-up check was conducted with Calgary staff to ensure they know and understand their obligation to provide a two-language active offer to the public;

- in 1997 and 1998, the Corporation initiated several contacts with representatives of the French-speaking community in Alberta. The Corporation approached the Association canadienne-française de l'Alberta to inform them that it was seeking bilingual staff for its bilingual offices. This initiative allowed the Corporation to fill vacant positions with bilingual staff, namely a term position and a full-time permanent position in Calgary. Since August 1998, every time a position is filled in Alberta, a job poster is sent to the French-speaking association;

  in 1998, the Corporation also participated in the International Francophone Day activity that was held in Edmonton. A formal Corporation kiosk was set up and manned by one of its Alberta bilingual employees. The Official Languages Officer also communicated with the Association canadienne-française de l'Alberta to identify needs and provide information regarding the services provided in the Corporation's bilingual offices. Communications have been ongoing, and the Corporation also sponsored the Festival de la moisson held in Plamondon, Alberta;

  across the country, the Corporation's bilingual employees have been identified to establish and maintain contacts with official language minority associations and to develop opportunities for partnership to help enhance the vitality of official language minority communities.

COL's comments

The COL notes positively the Corporation's efforts in carrying out its linguistic obligations under the OLA and the Regulations.

Farm Credit Corporation

(11675)

5025 - 49th Avenue
St. Paul, Alberta
T0A 3A0

In our 1994 study, we found that the service provided in French was satisfactory. The 1997 follow-up showed that the Corporation has made a number of changes in how it delivers its services in St. Paul. These changes have had a negative impact on the services provided in both official languages by this office.

Under an agreement between the Farm Credit Corporation and its provincial counterpart, the Agriculture Financial Services Corporation, the services provided by these two agencies are available under a single roof.

Although they remain two entities which answer to different levels of government, in the eyes of the public the provincial institution has more visibility. Under the terms of the agreement dated April 29, 1994, it would seem that the Agriculture Financial Services Corporation is the initial point of contact for members of the public, since the Corporation has delegated powers to it, enabling it to make loans on its behalf. The agreement makes no mention of responsibility for the provision of service in both official languages.

This in part explains the fact that there was no verbal active offer, and no TBS pictogram on the counter, when we visited the premises of this federal-provincial point of service, which has only two federal employees, including one bilingual assistant. On the day of the audit, since the latter person was absent from the office, service in French was not available. We also learned that there is one provincial employee who is bilingual and that the Corporation sometimes calls upon him.

With regard to service on the telephone, the first audit showed that the employee provided active offer and that the quality of service in French was very good. However, there was no active offer or service in French on the second call.

Documentation, forms and exterior and interior signage of the office were in both official languages.

The assistant is aware of the office's linguistic obligations, although no reminder in this regard has been issued in the last 12 months. This office does not maintain contact with the province's French-speaking community to determine its needs and inform it of the services provided by the office.

COMMENTS

When agreements involving the federal government are signed, a language clause should be included to ensure respect for the language rights of Canadians. The presence of a language clause clarifies the responsibility for the provision of service in both official languages.

Since our visit, the Vice-President, Agri-Business, of the Farm Credit Corporation has sent us a copy of the 1994 agreement and informed us that it is about to be renegotiated.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Farm Credit Corporation:

1. have a language clause included in the "Canada-Alberta Agribusiness lending interim agreement" when the agreement is renewed, to ensure that service to the public is available in both official languages;

2. immediately inform the TBS of the new address of the St. Paul office;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

5. take the measures required, as soon as possible and within two months after the publication of this report, so that service in person is provided in French;

6. remind the personnel and the managers of this office, within two months after the publication of this report, of their obligations to provide two-language services to the public in the latter's preferred official language;

7. establish regular contacts with the French-speaking community in Alberta in order to identify its needs and to keep it informed of the services that the office provides.

Corporation's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- the Corporation's Vice-President, Agribusiness, informs us that any further agreement concluded between the province and the Corporation will include a language clause. The Official Languages Officer also is planning a visit to the St. Paul office within the next four months to meet with provincial representatives and discuss their obligations under the new clause;

- the TBS has been informed of the new St. Paul office address and the Burolis has been updated;

- the Official Languages Officer has contacted the St. Paul office and the TBS pictogram has been placed in full view of the public;

- the Official Languages Officer provided official languages training to all Alberta Office Assistants in June 1998. During this presentation, the Officer explained the Corporation's obligations in terms of service to the public, as well as the need to encourage members of the public to communicate in their official language of choice by providing a two-language active offer on the telephone as well as in person. Office Assistants now are accountable for official languages in their offices and responsible for cascading the training to all staff of their offices;

- In October 1998, a follow-up check was done with staff from the St. Paul office to ensure they know and understand their obligation to provide a two-language active offer to the public. All district managers are currently aware of Corporation's official languages obligations. Within the next two months, the Official Languages Officer will hold a meeting with Alberta district managers to discuss these obligations;

  the Official Languages Officer also is planning a visit to the St. Paul office within the next four months to meet with provincial representatives and the office staff to discuss their obligations;

- under the agreement with the province, both the provincial staff and Corporation staff work together to provide services to the farming community. As such, the St. Paul office is staffed with two bilingual employees (a Corporation office assistant and a provincial loans officer) who can provide service in French;

- in 1997 and 1998, the Corporation initiated several contacts with representatives of the French-speaking community in Alberta. The Corporation approached the Association

canadienne-française de l'Alberta to inform them that the Corporation was seeking bilingual staff for its bilingual offices. This initiative allowed the Corporation to fill vacant positions with bilingual staff, namely a term position and a full-time permanent position in Calgary. Since August 1998, every time a position is filled in Alberta, a job poster is sent to the French-speaking association;

in 1998, the Corporation also participated in the International Francophone Day activity that was held in Edmonton. An official Corporation kiosk was set up and staffed by one of its Alberta bilingual employees. The Official Languages Officer also communicated with the Association canadienne-française de l'Alberta to identify needs and provide information regarding the services provided in the Corporation's bilingual offices. Communications have been ongoing, and the Corporation also sponsored the Festival de la moisson held in Plamondon, Alberta;

across the country, the Corporation's bilingual employees have been identified to establish and maintain contacts with official language minority associations and to develop opportunities for partnership to help enhance the vitality of official language minority communities.

COL's comments

The COL notes positively the Corporation's efforts in carrying out its linguistic obligations under the OLA and the Regulations.

Human Resources Development Canada

Human Resources Canada Centre (11558)

Canada Place
9700 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 4B8
(403) 495-7189
(403) 495-6806

When we visited this Human Resources Canada centre in 1994, we found that the service provided in French was very good. Our follow-up showed that service in French continues to be very good, even excellent. The Province of Alberta is now responsible for implementing active employment measures under the Canada-Alberta agreement on labour market development. This transfer of responsibilities took place in the fall of 1997.

Exterior and interior signage was bilingual. Documentation and forms were displayed and available in both official languages. The TBS pictogram indicating that the office provides service in English and in French was clearly visible. At the time of our visit, our auditor was greeted in both languages and received excellent service in French.

Our telephone audits on the two lines devoted to service in French for "Employment" and "Insurance" also showed that service in French was of very good quality. The office has twelve employees, three of whom are bilingual. It seemed to us that both staff and management take their linguistic obligations regarding the quality of service in both official languages seriously. The office does not hold consultations with the French-speaking community, since this responsibility belongs to the Department's regional office.

This office meets its linguistic obligations very well and the COL encourages it to continue to do so.

Department's response

Human Resources Development Canada is pleased that OCOL has recognized the effort taken by its staff to minimize the adverse impact on service quality to the French-speaking community. The Department was particularly pleased that OCOL has highlighted the increased activity, access and service quality provided by the staff at the Canada-Alberta Service Centre in Edmonton. This office holds ad hoc consultations with official language minority representatives as the need arises.

Human Resources Development Canada

Human Resources Centre
(Calgary Centre)
(11562)

Harry Hays Building
220 4th Avenue South-East
P.O. Box 2530, Station M
Calgary, Alberta
T2P 2T7
Employment: (403) 292-4866
Insurance: (403) 292-4017

In our 1994 study, the service in French was satisfactory. The 1997 follow-up showed that service in French is generally very good, although there is room for improvement in active offer of service on the telephone and in person.

We called (403) 292-4017, the number published in the TBS directory of federal offices designated bilingual, and (403) 292-5966, the number of the Employment Centre in the blue pages of the Calgary telephone book, which is not published in the TBS directory. The calls to (403) 292-4017 were answered with a two-language greeting and our auditor received very good service in French. At (403) 292-5966, our auditor had to persevere in French before being transferred to an employee who provided very good service in French.

Exterior and interior signage as well as documentation and forms were in both official languages. The TBS pictogram was displayed as well. Although our auditor was greeted in English only, the employee immediately called upon a fluently bilingual colleague who provided excellent service in French.

Staff are aware of their linguistic obligations through the centre's Bilingual Services Committee, a variety of training sessions and visits from the official languages advisor. Of the 89 positions, 16 are designated bilingual. Twelve positions require an intermediate level of ability in both official languages and four require a superior level. Although there were two vacant bilingual positions at the time of our visit, virtually all employees either meet or exceed the language requirements of their positions.

This Human Resources Centre has maintained on-going contacts with French-speaking community associations for the past several years.

Following our visit, the manager took immediate action to ensure that the first two recommendations would be implemented by the fall of 1997. In addition, she hastened to arrange information sessions for front-line staff on active offer of service and procedures to follow when serving clients in their second official language.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. inform TBS immediately of the appropriate numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. correct the listing of the numbers that provide service in French in the next edition of the Calgary telephone directory;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- TBS officials are informed on an on-going basis of HRDC offices in the directory of federal offices designed to provide services in both official languages;

- the listings in the Calgary telephone directory are updated once a year;

- information sessions for front-line staff on active offer of service were held in October 1997. Since then, a policy notice regarding active offer of service was circulated to all employees of this office and staff are reminded of the policy through staff meetings which are held at least quarterly - more often if new staff join the team, a complaint is received or an official language issue comes up.

Human Resources Development Canada

(11586)

5126 - 50th Avenue
P.O. Box 309
St. Paul, Alberta
T0A 3A0

In our 1994 study, we found that the service provided in French was very good. The 1997 follow-up showed that there is still good service in French at the Human Resources Centre in St. Paul.

At the time of our visit, the documentation, the forms, and the exterior and interior signage of the office, with the exception of a few in-house signs about the "Hire A Student" program, were in both official languages. The TBS pictogram was clearly visible on the counter; however, there was no two-language greeting, contrary to 1994. The service in French was prompt and excellent after our auditor spoke French to the employee, who directed him in English to a bilingual colleague.

The staff are aware of their linguistic obligations and are reminded of them at monthly meetings. Since the Centre is located in a city with a high proportion of French-speaking clients, contacts with the official language minority community take place on a regular basis, the last having been in the month of June for the summer hiring project.

With regard to service on the telephone, 645-9314 offers a very detailed message in French listing the Department's various services.

In the community, there were fears that the situation observed may deteriorate after the transfer of certain services to the provincial government. During our meeting with one of the supervisors at the Centre, we learned that out of a total of ten employees who work there currently, seven were to be transferred to the provincial government. It would seem that none of the three employees who will continue to work for the federal government have two-language capability. At the time of our visit, the Centre had two bilingual employees, one of whom provided telephone service in French for the Human Resources Centre in Grande Prairie. The Centre had also hired a bilingual student under the "Hire A Student" program.

Since our visit, the manager has done what is required to ensure the translation of in-house signs concerning the "Hire A Student" program.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees follow the established procedures for referring French-speaking clients to their bilingual colleagues;

3. inform him, within two months after the publication of this report, of the measures taken by the Centre to meet its linguistic obligations following the transfer of its bilingual employees to the provincial government.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- there are currently three HRDC staff members in the office. They have all recently been reminded of their obligation to provide an active offer of service, and plans are in place to have the two unilingual English staff attend Language Training Canada's three-day "Réception téléphonique" course in the near future;

- the unilingual staff members are fully aware of the name of the bilingual officer;

- a bilingual Service Delivery Representative was hired pursuant to the implementation of the Labour Market Development Agreement. That position will continue to be staffed as bilingual in order to meet the needs of the St. Paul French-speaking community. Back-up two-language service is provided by telephone from Edmonton.

Human Resources Development Canada

Canada Pension Plan/Old Age Security
(11698)

Canada Place
9700 Jasper Avenue
Suite 155
Edmonton, Alberta
T4J 4C2
1-800-277-9915

In our 1994 study, the service provided in French was satisfactory. The 1997 follow-up shows that the situation has deteriorated. This HRDC office provides services related to income security programs. It has two sections: the phone centre and an in-person reception office, housed in different locations in the same building. While the service in French at the phone centre may be described as very good, that at the reception office needs improvement.

The phone centre provides service in both official languages by means of telephone lines devoted to service either in English or in French. Our telephone audits showed that service in French is available and of very good quality. The bilingual staff at the phone centre are adequate in number to provide service of comparable quality in English and in French.

It was not possible to say the same thing about the service provided in person at the reception centre. Our findings show deficiencies which the Alberta Region of HRDC itself had found in 1995. After that study, HRDC had felt the need to review the issue of active offer of service and make an inventory of publications to ensure that they were available in both official languages.

Our visit showed that exterior and interior signage was bilingual. Various forms were available in both languages. However, the documentation consisting of pamphlets, brochures and leaflets was mainly unilingual English in the display rack. There were some leaflets in French, in which the information in many cases was outdated, since they had been produced at the time when Health and Welfare Canada was responsible for income security programs. The booklets in English, since produced by HRDC, contained more complete information. In addition, most of the information leaflets in French were partly hidden by the main display rack, which contained mainly documentation in English.

The TBS pictogram indicating that the office provides service in English and French, while present, was small and not visible to clients arriving at the reception centre. While our auditor was looking on the display rack for certain booklets in French, an employee spoke to him in English only. He had to wait 20 minutes for a bilingual employee to come and serve him in French. When we visited the office in early July 1997, there was no one at the reception centre

able to provide service in French, since the only bilingual employee filling the sole position designated bilingual was absent from the office for a few months. The administrative measure put in place consisted in calling one of the bilingual receptionists from the phone centre and asking her to come down to the reception centre. This administrative measure, while acceptable in the case of a very short absence, does not constitute an acceptable practice for a prolonged absence by the incumbent of the only bilingual position of the eight positions in the centre.

This administrative measure is not adequate to offer service in French in person. The small amount of documentation in French, the absence of greeting in both languages and the virtual invisibility of the TBS pictogram hardly encourage French-speaking clients to request service in French. The Department must take concrete measures immediately to rectify these deficiencies.

Immediately after our visit, the manager informed us of the various measures taken to correct some of the situations noted in this report. Booklets in French and an additional display rack for them, as well as a TBS pictogram of larger size, have been ordered. In addition, directives on active offer have been issued to the employees of the reception centre.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on its display shelves and at its kiosks;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. take the measures required, as soon as possible and within two months after the publication of this report, to ensure that service in person is provided in French;

5. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual employees is adequate to provide service to the public in both official languages at all times.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- the in-person Income Security Programs Centre in Edmonton was amalgamated with the Canada-Alberta Service Centre after the auditor's last visit;
- the office now ensures that up-to-date documentation for the public is available in both official languages on its display shelves and at its kiosks;
- the TBS pictogram at the reception desk is large and in plain view;
- employees who meet members of the public use a two-language greeting;
- the receptionist and front-line "greeter" positions are designated bilingual;
- plans are in place to fill the Service Delivery Representative position with a bilingual incumbent on next hiring.

Commissioner's response

The COL notes positively the measures put in place to implement the recommendations. However, he would like to be informed, within three months after the publication of the report, of the projected date that the next Service Delivery Representative position will be filled with a bilingual incumbent.

Human Resources Development Canada

Student Employment Office
(1605)

9943 - 109th Street
Edmonton, Alberta
T5K 1H6
(April-August)
(403) 495-2070

This office provided very good service in French at the time of our 1994 audit. The follow-up conducted in 1997 showed that the service provided in French has deteriorated somewhat.

This student employment office is open from April to August each year. The employees themselves are students.

Following our 1994 audit, the Department acknowledged, in its action plan prepared at the request of the TBS, that there was a deficiency regarding active offer and agreed to include material on this subject in the training kit and the directives given to staff.

On our telephone audits, the greeting was in both languages and service was provided in French, although in one case our auditor had to wait some 15 minutes to speak to an officer able to serve him in French. We believe this wait was much too long.

Exterior and interior signage was in both official languages. However, a home-made sign on the sidewalk pointing to the office and home-made signs inside were unilingual English. Forms were available in English and French. With one exception, the documentation on display produced by the Department and other federal institutions was in both official languages. However, as in 1994, job offers were displayed in the language in which they were received; therefore they were nearly all in English. This problem, however, is not within the authority of the student hiring office.

Our visit also showed that the TBS pictogram was clearly visible. However, there were no active greetings; the employee waited for our auditor to speak before speaking to him. Following his request in French, he went to seek a colleague, who provided satisfactory service in French.

Five of the 13 employees in the office are considered bilingual, having passed the tests of HRDC during the hiring procedure. These tests are less elaborate than those of the PSC.

The office used the French-language media and made presentations in French schools to inform students of the services it provides. The staff and management are aware of their obligations regarding service in both official languages.

Despite the Canada-Alberta agreement on labour market development, it seems that HRDC will continue to be an active participant in the provision of service at certain student employment offices.

The person in charge assured us that the above-mentioned deficiencies would be corrected immediately and that our observations would be included in the end-of-year report to prevent this situation from reoccurring in the future.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that exterior signage and all signage within the office are in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on its display shelves and at its kiosks;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that service on the telephone is provided in French within waiting times comparable to those for service in English.

Department's response

The Hire-A-Student Orientation Guide was updated to include information regarding the active offer requirement prior to the office's opening in 1998. In addition, Hire-A-Student Program Administrators receive information sessions in February of each year. These sessions include the topic of Official Languages. A copy of this draft report was provided to the Student Employment Coordinator so that the Commissioner's recommendations can be included in the next implementation plan.

Human Resources Development Canada

(11576)

10121 - 97th Avenue
Grande Prairie, Alberta
T5J 2Y2

This office was not audited in 1994. The 1997 audit showed that it is able to provide service in French, but that improvements are required.

Exterior and interior signage was in both official languages, with the exception of a few in-house signs. Forms were in both official languages, but some brochures were in English only. The TBS pictogram was visible on the counter. When we visited, the greeting was in English only. Service was provided in French by a bilingual employee who occupies a unilingual position. At the time of the audit, measures were being taken to staff the only two bilingual positions in the office (CR-3 and PM-2).

Our auditor called (403) 538-8404 twice, the number for the Centre listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. The recorded message greeted clients in both official languages and the information was bilingual. However, 1-800-661-3921, the number for Income Security Programs, is no longer in service.

The Centre has 50 employees, eight of whom will be transferred to the provincial government after the devolution of certain services from the Department to the province. At present, administrative measures are in place to ensure the provision of service in French; for example, for service by telephone, the staff of the Centre in St. Paul are asked to provide service, or the employee mentioned above is called upon.

The staff are aware of their linguistic obligations, having been informed of them at meetings or informal discussions. Since one of the automated service kiosks at the Grande Prairie Centre is located on the premises of the Association canadienne-française de l'Alberta in Peace River, there are regular contacts with the official language minority community.

Since our visit, the manager has had the in-house signs translated. He has also asked the supervisor in charge to ensure that federal government leaflets are displayed equitably in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees at reception use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on its display shelves;

3. immediately inform TBS of the appropriate telephone number for the Income Security Program to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages;

4. inform him, within two months after the publication of this report, of the outcome of the staffing of the bilingual positions.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- reception staff now greet clients in both official languages;
- all public documentation is now displayed in both official languages;
- the new 1-800 number for Income Security Programs telephone services to Alberta and the Northwest Territories was listed by TBS as a separate office as it serves much more than Grande Prairie;
- the Grande Prairie Canada-Alberta Service Centre has one designated bilingual Programs and Services Officer and will have one casual bilingual clerk on strength from December 14 until mid-March. During that time, competitions will be held to staff the bilingual clerk position on a permanent basis and to add a Service Delivery Representative to the office's bilingual complement.

Commissioner's comment

The COL notes the new 1-800 number for the Income Security Programs telephone services which TBS has listed as a separate office as it now serves Alberta and the Northwest Territories. He therefore withdraws recommendation 3.

Industry Canada

(11543)

Standard Life Tower Building
659 Fifth Avenue South-West
Room 510
Calgary, Alberta
T2P 0M9
(403) 292-4575

In our 1994 study, we were served in French over the telephone but not in person. The 1997 follow-up established that although the situation has improved for obtaining service in French in person, the quality of service in French concerning bankruptcy questions on the telephone is barely satisfactory.

Exterior and interior signage was in both official languages and the TBS pictogram was displayed in full view. Although documentation and forms were available in both official languages, the French version of the booklet entitled, "Dealing with debt: a consumer's guide" did not contain the covering letter and the list of participating trustees included with the English version of the guide.

When our auditors called (403) 292-4575, they consistently received a two-language greeting. However, three times out of four they had to speak very slowly and repeat their questions before receiving less than satisfactory service in French. The reason for this is that all calls for Industry Canada are answered by two employees of the Calgary Business Information Centre, who may not have the required linguistic capability and who often do not transfer calls from French-speaking clients concerning detailed bankruptcy questions to a bilingual bankruptcy officer to provide a complete reply. The manager of the office expressed his concern to us, however, that the same problem exists for English-speaking callers with complex bankruptcy questions.

Our auditor arrived after the receptionist had left for the day and was greeted in English only by another employee, who immediately called upon the assistance of a bilingual colleague. This second employee provided excellent service in French.

Staff are aware of their linguistic obligations, since they were informed of them during regular meetings and after the annual meetings which the Regional Management Committee holds with representatives of the "Association canadienne-française de l'Alberta". Of eleven employees, one fluently bilingual person occupies a designated bilingual position and there are two other bilingual employees. We consider the two-language capability of this office to be satisfactory.

Since our visit, the manager of the office has obtained a French translation of the covering letter and has requested a translation of the list of participating trustees.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that receptionists at the Calgary Business Information Centre refer all French-speaking callers with detailed bankruptcy questions to a bilingual Bankruptcy Officer;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both English and French.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- the Client Services Centre ensures that members of the public are greeted in the two official languages to encourage them to communicate in English or in French;

- as to the second recommendation, the receptionist and staff at the Centre are informed that all detailed calls regarding bankruptcy, whether in English or French, are to be transferred to a Bankruptcy Officer;

  there are two Bankruptcy full-time staff members in Calgary who are bilingual. When next a position in this sector is being staffed, efforts will be made to staff it with a bilingual officer;

- all documentation in the Calgary office is available in both English and French.

Industry Canada

(11545)

9909 - 102nd Street
Floor 8
Grande Prairie, Alberta
T8V 2V4

In our 1994 study, we found that the service provided in French was poor. The 1997 follow-up showed that there has been no change regarding the provision of service in French, either on the telephone or in person.

At the time of our follow-up, the Department was discussing an agreement with various partners, some of whom are not part of the federal government, to establish a Business Service Centre.

The Industry Canada office in Grande Prairie has three employees, none of whom is bilingual. During our visit, we were told that only the manager will be assigned to the Business Service Centre.

Exterior signage was bilingual. Documentation and the office's interior signage were in English only. Documentation on the display shelves was also in English only. The office did not display the TBS pictogram to indicate that it provides service in both official languages. The Edmonton office is responsible for the translation of correspondence in French. To provide service in person in French, the office has an informal agreement with the Human Resources Centre in Grande Prairie. Such service would be provided by telephone since the two offices are located at different addresses.

The most recent contact with the official language minority community dates back some five years, when there was a request for funding from the Association canadienne-française de Rivière-la-Paix for a community radio project.

COMMENT

When agreements involving the federal government are signed, a language clause should be included to ensure respect for the language rights of Canadians.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. take into account the nature of the Industry Canada office in the discussions among the partners in the Business Service Centre in Grande Prairie, so that the agreement in question contains a language clause;

2. that an action plan be implemented, within two months after the publication of this report, by the federal partners in the Centre to ensure the provision of service in French, with all its components, as soon as the Centre is open. This would include two-language exterior and interior signage, the TBS pictogram, two-language documentation and forms, two-language greeting on the telephone and in person and the presence of bilingual staff qualified to provide service in French;

3. establish regular contact, as soon as possible and within two months after the publication of this report, with the French-speaking community in Alberta in order to identify its needs and keep it informed of the services the office provides.

Department's response

The office is staffed by only one employee, and most of the Spectrum Management Program (which is the only Industry Canada program offered at that office) and support responsibilities have been transferred to Edmonton. The remaining work is primarily field-related duties, which means the employee is away from the workplace a good part of the week. The collocation in Grand Prairie was undertaken as a means of reducing overhead costs and creating partnerships with the local economic development officials.

☐ it is impossible to implement recommendations 1 and 2 for the following reason:

- there is no formal agreement related to the collocation other than a lease instrument that does not address arrangements for the delivery of services in both official languages. There is no longer a traditional storefront office, but rather an office in a shared workplace environment. This raises the fact that this is a shared workplace arrangement and not a Business Service Centre as mentioned in the recommendations. No reception service is provided, but the workplace is open to the public. The Department's staff member is the only federal government employee in the workplace;

however, immediate action to strengthen the current administrative arrangements has been taken. The employee's voice mail has been changed to include an active offer of service in both official languages. The phone listing in Grande Prairie at the next printing will be corrected to remove the local number as a general departmental information line. Spectrum Management inquiries in French have been transferred to a bilingual Radio Inspector in Edmonton, at no cost to the client. It is also utilizing technology extensively to increase accessibility to its information and services through the departmental Internet site. The strengthened administrative arrangements as well as the continued efforts to maximize technology will improve the Department's presence and the overall accessibility for clients;

- a strategy has been developed at the regional level in the Prairies and Northwest Territories Region to establish regular communications with the French-speaking community in Alberta in order to identify its needs as well as inform it of the services provided by the Department;

- the Prairies and Northwest Territories Action Plan of Industry Canada for the implementation of Section 41 of the OLA includes program activities on internal awareness, external consultation and communications, CAP/Schoolnet/Computers for Schools and Information Highway, strategic information products, French-speaking Business Association representation and two-language capability within programs; the specific measures and initiatives in support of Section 41 of the OLA; and its timeframe.

Commissioner's comments

The COL recognizes the Department's efforts in establishing regular communications with the French-speaking community and in the implementation of an action plan in support of section 41 of the OLA. However, as for recommendations 1 and 2, he would like to point out that since the Grande Prairie office is located in an area where there is significant demand for services from at least 5,000 persons of the French-speaking minority population, it is expected to fulfil its linguistic obligations under subparagraph 5(1)h)ii) of the Regulations. Whether there is no longer a traditional storefront office but rather a workplace open to the public, the fact remains that the office has the obligation to provide services in both official languages.

Furthermore, the administrative measures taken for the delivery of services over the telephone by transferring inquiries in French to a bilingual Radio Inspector in Edmonton at no cost to the client should be strictly temporary and must not be interpreted as an acceptable permanent way

of providing services in French to the local minority population. Services provided must be comparable in both official languages.

The COL therefore maintains recommendations 1 and 2.

Industry Canada

(11746)

Canada Place
9700 Jasper Avenue
Room 540
Edmonton, Alberta
T5J 4C3
(403) 495-4782

In our 1994 study, this office provided satisfactory service in French. The follow-up in 1997 showed that it has made progress but must still rectify some deficiencies.

Various services of Industry Canada housed in the same office, including the International Trade Centre, Industry and Trade and the regional administrative office, share telephone and in-person reception services. Our telephone audits showed that reception was in both official languages, but that the receptionist, despite considerable good will, had difficulty providing basic service in French to clients. Our on-site visit confirmed this observation. In addition, our auditor was greeted in English only.

Exterior and interior signage was in both official languages. Unlike the situation in 1994, the documentation on display, produced by the Department and other federal institutions, was in English and in French. The TBS pictogram was clearly visible in the reception area.

Of the ten employees, three are bilingual, including two at the International Trade Centre and one in the office of the Regional Director. They have at least the intermediate level of proficiency in French. Staff and management are aware of the institution's obligations with respect to official languages. The official languages officer for the Prairies and Northwest Territories region maintains regular contact with the official language minority associations to keep abreast of their needs. She held four meetings in Alberta in 1996 to ensure that Industry Canada programs are accessible to the French-speaking community.

All of Industry Canada's services in Edmonton, except for Measurement Canada, moved in October 1997 to Canada Place. This relocation should facilitate the provision of service in French. The Department should make sure that it informs both the minority and majority official language communities of this move.

The regional co-ordinator of official languages has informed us of a series of measures implemented to rectify the above-mentioned deficiencies. Since August 1, 1997, a new bilingual contract employee has been responsible for telephone reception and greeting visitors.

Detailed directives on active offer have been circulated to the staff at reception. Regular reminders about the importance of active offer of service will be issued by the manager responsible for shared services. In addition, to ensure that there is systematic greeting in both languages, in-house audits will be conducted.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that personnel who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that telephone service is provided in French by a person who has the required level of proficiency in that language.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- the Edmonton office now has two full-time fully bilingual employees working at the Client Services Centre who meet the required level of proficiency in both official languages. These employees ensure that the two recommendations are fully met. This means that:
  - members of the public are met with a greeting in both official languages in order to invite the public to communicate with them in English or in French;
  - telephone service is provided in both official languages by the same staff members.

Client service centres have been established in every major office in the Prairies and Northwest Territories region to ensure that two-language services are provided for its external as well as internal clients.

National Defence

Canadian Forces Recruiting Centre (11751)

Harry Hays Building
220 4th Avenue South-East
Room 160, P.O. Box 2949
Station M
Calgary, Alberta
T2G 4X3
(403) 974-2905
1-800-856-8466

In our 1994 study, we did not receive service in French. The 1997 follow-up revealed that significant progress has been achieved, but that there are still improvements to be made to ensure that the public can obtain service in French at all times.

The two numbers listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual, (403) 974-2905 and 1-800-856-8466, are not included in the blue pages of the Calgary telephone book. Our auditors tried calling the 1-800 number, without success since it is no longer in service. We subsequently learned that the correct number is 1-800-856-8488. We then called the number listed in the Calgary directory, (403) 974-2900, which is the number of the Centre's Commanding Officer. The telephone greeting was in both official languages two-thirds of the time and very good service was available in French.

Just as in 1994, exterior and interior signage was in both official languages and the TBS pictogram was displayed. Although documentation and forms were available in both languages, not many publications were displayed in French. Since our visit, the Commanding Officer ensured that during the move to their new location, a separate stand for documentation in French will be set up.

As in 1994, our auditor was greeted in English only. In 1997, when he asked a question in French, the employee at the front counter replied in French, but also asked our auditor if he could speak English, explaining that she could not always reply in correct French. Although our auditor received his service in French, asking French-speaking clients if they can speak English is contrary to the principle of actively offering services in both official languages. It also discourages the French-speaking public from using French.

The members and employees are generally aware of their linguistic obligations, having been informed of them by the Commanding Officer and the official languages coordinator and through the training offered to military career counsellors. There are three bilingual

non-commissioned officers (NCOs) at the intermediate level and one fluently bilingual NCO; only two positions out of 17 have been designated bilingual. We consider the two-language capability of this office to be barely satisfactory.

Since the Commanding Officer had not been aware that there were representatives of French-speaking community associations in Calgary, no one from this office had tried to make contact with them.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of National Defence:

1. immediately inform TBS of the appropriate telephone numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees of this office follow the required procedures for providing service in French, including the referral of French-speaking clients in French to bilingual colleagues;

4. establish regular contact with the French-speaking community of Alberta in order to identify its needs and to keep it informed of the services that the Canadian Forces' designated bilingual offices provide.

Department's response

Regarding the first three recommendations, the TBS directory has been updated and the necessary corrective action has been taken.

As to the fourth recommendation, the Calgary Recruiting Centre maintains regular contact with the neighbouring French-speaking community, particularly with French-language schools, as the latter are among organizations of the official language minority which are most likely to be interested in the services provided by the Recruiting Centre. These services are mainly intended for school principals, orientation counsellors and students. The Centre makes presentations and takes part in job fairs at information kiosks made available to students during the lunch hour.

National Defence

Canadian Forces Base Edmonton
(11753)

Lancaster Park
Edmonton, Alberta
T0A 2H0
(403) 973-4011

In our 1994 study, this office provided very good service in French. We were told, however, that this military base is not accessible to the public unless the visitor is expected, and that the great majority of contacts that the general public has with this base take place by telephone. The 1997 follow-up, therefore, dealt only with service on the telephone.

On two calls made to (403) 973-4011, the greeting was in both official languages. This constitutes an improvement compared to 1994. In addition, as in the previous study, our auditor received very good service in French.

We did not further pursue the audit of this office, which seems to meet its linguistic obligations.

Revenue Canada

Tax Services
(11777)

District Office
Harry Hays Building
130-220 4th Avenue South-East
Room 150
Calgary, Alberta
T2G 0L1

General Inquiries, Requests for Forms, Refund Inquiries, Source Deductions: (403) 221-8989
South of Red Deer: 1-800-332-1410

In our 1994 study, we received service in French over the telephone but not in person. The 1997 follow-up revealed that the situation is still the same.

Prior to our visit, senior management became aware that the Alberta telephone company had published the numbers for service in English in the French section of the blue pages of the Calgary telephone directory. They corrected the problem with the telephone company, informed local French-speaking associations and ensured that the correct telephone listings were published in a guide on French language services.

The telephone calls to (403) 292-8989, the line reserved for calls in French, were all answered with a two-language greeting and our auditors received satisfactory service on two occasions. On the third call, our auditor was asked to leave his name and telephone number because all the bilingual employees were busy with other calls.

Just as in 1994, exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view in the main reception area. When our auditor approached the counter in both areas, he was greeted in English only. In response to his question in French, the counter clerks told him in English that they did not speak French and asked him if he spoke English, rather than obtaining the assistance of a bilingual colleague. In the Forms Section, which is designed to be self-service and had all documentation and forms displayed in both English and French, our auditor had to ask a second time for the correct form in French because the clerk had initially given him an English form, in spite of his request in French for a French form.

According to senior management, employees are aware of their linguistic obligations, having been informed of them by written directives, meetings, and the inclusion of a list of bilingual employees in their internal telephone directory. Since the adoption of the Official Languages Regulations and the inclusion of official languages responsibilities in their performance reviews, management has been quite aware of its obligations in this regard.

The office has 21 bilingual positions out of a total of 1,456 indeterminate positions. Nearly all these positions require the intermediate level of proficiency, and all the incumbents meet or exceed the language requirements of their position. We consider this office's two-language capability adequate. However, as our experience shows, this capability is not always used properly to provide acceptable service in French.

The office maintains sporadic communications with the associations representing the French-speaking population. For example, the office contacted French-language associations in Calgary in 1997 to verify the telephone numbers of their members.

Following our visit, the senior management and supervisors immediately reviewed, with the employees concerned, the appropriate procedures to follow for the provision of service in both languages, and reminded employees of the need to make active offer of service and provide service to clients in the official language of their choice, as they are required to do. Senior management also undertook to conduct an annual internal audit of the office's capability to provide reception in both official languages and satisfactory service in French.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. review, as soon as possible and within two months after the publication of this report, the distribution of bilingual staff to ensure that services are actually provided in both official languages;

3. establish regular contact with the French-speaking community of Alberta in order to identify its needs and to keep it informed of the services that the office provides.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- ❑ a reminder will be given to all staff who answer the telephone and meet members of the public regarding the active offer of service. This reminder will set out the steps to be followed so that members of the public can choose to communicate with the Department's offices in the official language of their choice;

- management reviewed the two-language capability of the office and increased the number of designated bilingual positions by 19. In addition, a component dealing with the level of service provided in both official languages will address specific measures to correct identified weaknesses and will be included in the annual audit exercise. Moreover, management at the Calgary Tax Services Office (CTSO) will continue to encourage and support employees to meet once a week to discuss documents of a technical nature in their second official language so as to enable them to provide service of comparable quality;

- as part of the office's commitment to improving the relationship with representatives of the French-speaking community, the office has held discussions with various French-speaking groups and associations to ensure that, wherever possible, Revenue Canada is included in their telephone directories. In addition, the Volunteer Program for the 1998-1999 tax filing season will be expanded to ensure that the office has sufficient bilingual officers available to provide assistance in both official languages. Furthermore, the CTSO will continue to develop its relationship with members of the French-speaking community to better respond to their needs and to establish a good rapport.

Revenue Canada

Customs Border Services
(2344)

Calgary International Airport
2000 Airport Road North-East
P.O. Box 99
Calgary, Alberta
T2E 6W5
(403) 292-8777

In our 1994 study, service in French was satisfactory. The 1997 follow-up revealed that although satisfactory telephone service was available in French, the greeting was always given in English only. It was the same for service in person.

Just as in 1994, exterior and interior signage was in both official languages and we noted that there are two TBS pictograms displayed in full view at the front counter. Although documentation and forms were available in both languages, not many publications were displayed in French. The auditor was greeted in English only, but obtained service of acceptable quality in French. On the three telephone audits, the greeting was in English only, but two of the three call transfers were in French. Service was provided in French on each call.

The employees are aware of their linguistic obligations, having been informed of them during a previous linguistic audit. The office is considering installing a separate telephone line to provide services in French. However, in light of the results obtained during our follow-up and until this is done, regular reminders of the requirement for active offer of service should continue to be made.

Of the 58 positions, eleven are designated bilingual. All bilingual employees satisfy the intermediate linguistic requirement in oral interaction for their positions. According to the manager, there are about five bilingual employees on each shift. We consider the two-language capability of this office to be very good.

The nature of this office does not require that it maintain contacts with representatives of the official language minority community.

Since our visit, the manager at the airport hastened to send a written debriefing of our findings to supervisors, which included precise reminders to be passed on to employees concerning active offer of service and the handling of requests for service in French. The manager also reminded staff to ensure that a sufficient number of brochures are displayed in French.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

A reminder will be given to all staff who answer the telephone and meet members of the public regarding the active offer of service. This reminder will set out the steps to be followed so that members of the public can choose to communicate with the Department's offices in the official language of their choice.

Revenue Canada

Customs Border Services
(2345)

Edmonton International Airport
P.O. Box 9866
Edmonton, Alberta
T5J 2T2

This office provided very good service in French at the time of our 1994 study. The follow-up that we conducted in 1997 showed that the same quality of service in French is still available, but that a few deficiencies need to be corrected.

With regard to service on the telephone, the number of this office is not listed in the blue pages of the Edmonton telephone directory, nor in the TBS directory of federal offices designated bilingual. Both the local telephone directory and the TBS directory, however, indicate the address of the main office on Jasper Avenue and the telephone number of the "Automated Customs Information Service". We obtained the telephone number of the office by calling the general airport number.

We obtained service in French without difficulty on our two telephone calls to 890-4300. However, two-language greeting was provided only once.

Our on-site visit showed that exterior and interior signage was in English and French. The documentation near the entrance, outside the office and in the international travellers' reception area was in both official languages. However, the materials in the small visitor reception area inside the office were mainly in English. Wherever they were available, forms were in both official languages. There are a number of TBS and departmental pictograms in the office, including one visible on the reception counter. Similarly, there are several pictograms in the reception area for travellers from abroad, including two identifying positions in the primary line where service is available in both official languages and others at various stations.

On our arrival, only one support employee was in the office. She did not provide active offer. Our auditor asked in French to speak with a customs officer; she answered in English that she did not understand what he was saying. He then switched to English. She told him that no officer was immediately available because all the staff were busy with a flight arriving from Amsterdam. A few minutes later, a bilingual officer came to the counter. After identifying himself, our auditor asked to watch the administration of customs procedures in the international passengers' reception area. He found that service in French was clearly announced by means of the previously mentioned pictograms and that it was available without any difficulty. In addition, in this area, a bilingual questionnaire-letter entitled "At your service in both official

languages" invited passengers to evaluate the quality of the service received in English and in French.

This office has some 20 customs officers divided into two teams. Team A has three bilingual officers; Team B has four, two of whom are part time. Both management and officers are aware of their linguistic obligations. The nature of this office does not require that it maintain contacts with representatives of the official language minority community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on its display shelves and at its kiosks;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. enter in the region's next telephone directory a heading in French identifying the number(s) that provide(s) service in French;

4. immediately inform TBS of the appropriate telephone numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages.

Department's response

The following measures have been taken to address the recommendations:

- a review of the display shelves and kiosks at the Edmonton International Airport was conducted immediately and adjustments were made to ensure that all documentation was available in both official languages;

- a reminder will be given to all staff who answer the telephone and meet members of the public regarding the active offer of service. This reminder will set out the steps to be followed so that members of the public can choose to communicate with the Department's offices in the official language of their choice;

- the Telecommunications Section in Edmonton has been contacted and the information published in the telephone directory will clearly indicate in which official language the caller may expect to receive services;

- procedures are now in place to ensure that the Official Languages Division at Headquarters maintains updated telephone and address lists. Any changes are then sent to TBS on a regular basis to ensure they have the most current information.

Public Works and Government Services Canada

(2637)

Toll-free telephone service
Reference Canada
1-800-667-3355 (Alberta)

In our 1994 study, the service provided in French was of good, even excellent, quality. The follow-up showed that the situation has not changed.

The two telephone calls that our auditors made showed that greeting is in both languages and that service is provided without any difficulty in the language chosen by the caller.

This office meets its linguistic obligations very well and the COL encourages it to continue to do so.

Royal Canadian Mounted Police

(11783)

RCMP Detachment
335 Lynx Street
P.O. Box 959
Banff, Alberta
T0L 0C0
(403) 762-2226
(403) 762-2228

This Detachment was not included in our 1994 study. The 1997 audit showed that it is barely meeting its linguistic obligations.

We made two telephone calls to (403) 762-2228, the number listed in the local telephone directory and in the TBS directory of federal offices designated bilingual. On the first call, our auditor heard a message which, except for the word "Bonjour", was in English only, including information about emergencies. When he chose the option of speaking to an employee, the greeting was in English only, and when he asked the employee if he spoke French, the latter indicated he did not. The employee then remained silent until our auditor pursued the conversation in English. The employee did not attempt to find a bilingual colleague to provide service in French. On the second call, the greeting was in both official languages and the service provided immediately in French was satisfactory.

Exterior and interior signage was in both languages, except for a unilingual English sign reading "Public Parking". Two TBS pictograms and an RCMP sign indicating that the Detachment provided service in both languages were clearly visible. Our auditor was greeted in English only. When he asked his question in French, the employee asked him in English if he preferred to speak to an employee who could converse in French. Our auditor then obtained service in French from bilingual member. We believe, however, that a French-speaking citizen in Alberta might simply have pursued the conversation in English. In addition, the attitude of employees of this Detachment whom we interviewed leaves a great deal to be desired regarding the provision of service in French. In their view, French-speaking visitors who speak English cause a great deal of bother and abuse their right. They should be satisfied to be served in English, especially when the Detachment has to ask for the assistance of an officer on leave to provide the service in French.

Of the 26 employees in this detachment, four are bilingual. This two-language capability is not sufficient to ensure the presence of a bilingual officer on each work shift. The staff are aware of the Detachment's linguistic obligations, having been informed of them at meetings. However, it would be advisable for the management of the Detachment to take measures to ensure that its staff understands that the responsibility to provide service in English and in French rests on federal employees and not on the public.

The special functions of this Detachment do not require that it maintain contacts with the French-speaking community of Alberta, since this responsibility belongs to the Headquarters of "K" Division.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that exterior signage is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that messages recorded on answering machines are in both official languages at the numbers listed for service in English and French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French, and that they refer French-speaking citizens without delay to a bilingual colleague;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that there is an adequate number of bilingual positions and bilingual employees on each work shift to serve the public in both official languages at all times;

5. regularly inform all staff of the Banff Detachment of the objectives and scope of the OLA and the obligations arising from it.

RCMP's response

"K" Division's Official Languages Coordinator will continue to monitor the staffing of bilingual positions monthly and in so doing will take the opportunity to remind staffing and human resources personnel of the procedures to be followed in staffing bilingual positions.

The Coordinator will establish a procedures checklist to enable the commanders of all designated points of service to review quarterly the two-language capability of their units, as well as all official languages activities that they must carry out in order to ensure respect of the OLA.

During 1999, the Coordinator will be visiting all designated points of service in Alberta to ensure that these units have the capability to provide services in both official languages, that they are communicating effectively with the French-speaking community in their service area and that procedures have been put in place to ensure that services are provided in both official languages.

Following these visits, the Coordinator will recommend that the commanders and staff of all designated points of service who have met their obligations with respect to service to the public receive recognition from the Commanding Officer of "K" Division.

Commissioner's comment

The COL considers that, in addition to the above measures, the RCMP should undertake specifically to address the first four recommendations within the prescribed time frames.

Royal Canadian Mounted Police

(11805)

11140 - 109th Street
Edmonton, Alberta
T5G 2T4
(403) 945-5424

In our 1994 study, this detachment provided satisfactory service in French. The 1997 follow-up showed that it has improved the provision of service in French. However, the Detachment no longer has linguistic obligations, since they have been transferred to "K" Division Headquarters.

This RCMP Detachment does not provide police service, since this is furnished by the Edmonton Municipal Police. However, it is often the first point of contact for the public requiring one of the services available from the Divisional Headquarters, which shares the same address.

We made two telephone calls to (403) 945-5424, the number listed in the local telephone directory and in the TBS directory of federal offices designated bilingual. This is the telephone number for Headquarters. On the first call, after a greeting in English only, service of very good quality was provided in French. On the second call, the greeting was in both languages and the service provided immediately in French was very good. The officer commanding the Detachment informed us that telephone greeting is now in English and French, following a discussion with members of the Detachment.

Exterior and interior signage was in both languages. Documentation was in English and French. The TBS pictogram was clearly visible at the reception counter. At the time of our auditor's visit, the greeting was in both languages and service was immediately provided in French.

According to the commanding officer, the staff are aware of the Detachment's linguistic obligations, having been informed of them by means of a written directive included in the RCMP manual. The Detachment has 10 positions, two of them supernumerary. One clerk position is designated bilingual since its incumbent stays at the Detachment while the officers are continually outside the office. The clerk fully satisfies the language requirements of the position. In addition, two officers are bilingual, although their positions are not so designated.

The special duties of this detachment do not require that it maintain relations with the French-speaking community of Alberta since this responsibility belongs to the Headquarters of "K" Division.

Commissioner's comment

The COL notes that there seems to be some confusion within the police force itself about the linguistic obligations of the Detachment and of Divisional Headquarters. Since this Detachment has no linguistic obligations, the COL is not making any recommendations to the RCMP. However, the COL invites the RCMP to maintain two-language capability in the Detachment since it shares the same address as "K" Division Headquarters and seems to be more easily accessible to the general public.

Royal Canadian Mounted Police

(11828A)

Police DOS Service
4904 - 45th Avenue
P.O. Box 6120
Innisfail, Alberta
T4G 1S8
(403) 227-3346

In our 1994 study, service was not available in French. The 1997 follow-up established that improvements had been made in some areas so that the public was now able to get service in French more frequently.

We conducted three telephone audits and received active offer once and service in French once. During our first and third calls, which were made approximately one week apart and at different times of the day, we were told in English that the bilingual employee was away. This demonstrates that the notion of active offer is not clearly understood and that administrative measures are not adequate to respond to calls in the absence of bilingual employees. This also indicates that the office does not have sufficient two-language capability to provide service in French at all times.

Our on-site visit revealed improvements in both outdoor and indoor signage. In addition, the TBS pictogram is now displayed in full view in the reception area. Although the greeting by the receptionist did not include an active offer of service on the day of our visit, service of an excellent quality of French was available from the Inspector who was in at the time.

Staff and management have had the opportunity to review their linguistic obligations on several occasions since our 1994 study. This was apparently done after our report was made public in 1995 and again after the TBS published the findings of its study in 1996.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual employees is adequate to provide service to the public in both official languages at all times.

RCMP's response

"K" Division's Official Languages Coordinator will continue to monitor the staffing of bilingual positions monthly and in so doing will take the opportunity to remind staffing and human resources personnel of the procedures to be followed in staffing bilingual positions.

The Coordinator will establish a procedures checklist to enable the commanders of all designated points of service to review quarterly the two-language capability of their units, as well as all official languages activities that they must carry out in order to ensure respect of the OLA.

During 1999, the Coordinator will be visiting all designated points of service in Alberta to ensure that these units have the capability to provide services in both official languages, that they are communicating effectively with the French-speaking community in their service area and that procedures have been put in place to ensure that services are provided in both official languages.

Following these visits, the Coordinator will recommend that the commanders and staff of all designated points of service who have met their obligations with respect to service to the public receive recognition from the Commanding Officer of "K" Division.

Commissioner's comment

The COL considers that, in addition to the above measures, the RCMP should undertake specifically to address the above recommendations within the prescribed time frames.

Royal Canadian Mounted Police

(11839)

Fourth Street and Fifth Avenue
P.O. Box 419
McLennan, Alberta
T0H 2L0
(403) 324-3061

A very good quality of service in French was available when we visited this site in our 1994 study. The 1997 follow-up visit has shown that the quality of service in French has been maintained.

On our telephone audit, a unilingual employee provided active offer of service with a two-language greeting and promptly transferred the call to a bilingual staff member.

Our on-site visit showed that the detachment's exterior and interior signage was bilingual and that the TBS pictogram was clearly visible at the reception counter. Documentation and forms were available in both official languages. Greeting in person was in both languages, and a bilingual employee was immediately made available to answer questions in French.

The Detachment has a large enough number of bilingual staff to provide adequate service in both official languages. It also maintains regular communication with the French-speaking community.

The only matter noted which would require attention is the RCMP/GRC listing in the white pages of the local telephone directory, where the French version is not shown with the same prominence as the English version.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure that the list of the Detachment's services published in the local telephone directory gives as much visibility to French as to English.

The RCMP did not provide specific comment on this recommendation.

Royal Canadian Mounted Police

(11852)

4811 - 49th Street
Postal Bag 5033
Red Deer, Alberta
T4N 6A1
(403) 341-2000
(403) 343-5575

In our 1994 study, this Detachment provided satisfactory service in French. The follow-up in 1997 showed that the situation has deteriorated. Some deficiencies must be corrected.

We made two telephone calls to (403) 341-2000, the number listed in the local telephone directory and in the TBS directory of federal offices designated bilingual. Our auditor was greeted in both languages on both calls. However, he did not obtain service in French on the first call. On the second, he received very good service in French.

On the visit to the Detachment, after a greeting in English only, the receptionist, a municipal employee, pursued the conversation in English while he attempted to find a bilingual officer. He finally reached a bilingual constable who provided very good service in French. However, we believe that, in the circumstances, a citizen might simply have pursued the conversation in English.

Exterior and interior signage was in both languages. Forms were in English and French. The TBS pictogram indicating that the office provided service in both languages was clearly visible.

Five of the 75 positions in the Detachment are identified as bilingual. However, there are some ten bilingual employees assigned to two work shifts. A reminder of the linguistic obligations of the office would no doubt be beneficial, judging from our experience during the visit.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all employees respect the office's linguistic obligations and follow the established procedures for referring French-speaking clients to their bilingual colleagues.

RCMP's response

"K" Division's Official Languages Coordinator will continue to monitor the staffing of bilingual positions monthly and in so doing will take the opportunity to remind staffing and human resources personnel of the procedures to be followed in staffing bilingual positions.

The Coordinator will establish a procedures checklist to enable the commanders of all designated points of service to review quarterly the two-language capability of their units, as well as all official languages activities that they must carry out in order to ensure respect of the OLA.

During 1999, the Coordinator will be visiting all designated points of service in Alberta to ensure that these units have the capability to provide services in both official languages, that they are communicating effectively with the French-speaking community in their service area and that procedures have been put in place to ensure that services are provided in both official languages.

Following these visits, the Coordinator will recommend that the commanders and staff of all designated points of service who have met their obligations with respect to service to the public receive recognition from the Commanding Officer of "K" Division.

Commissioner's comment

The COL considers that, in addition to the above measures, the RCMP should undertake specifically to address the above recommendations within the prescribed time frames.

Royal Canadian Mounted Police

Sub-Division Headquarters
(2149)

4300 - 55th Street
Postal bag 5560
Red Deer, Alberta
T4N 6P2
(403) 343-5500
(403) 343-5591

This office provided poor service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the situation has not changed regarding service in French on the telephone, but that service in French in person has improved.

We made two telephone calls to (403) 343-5500, the number listed in the local telephone directory and in the TBS directory of federal offices designated bilingual. On the first call, the greeting was in both official languages; the receptionist transferred the call in English to a colleague who was able to provide service in French. The linguistic quality of the service obtained was rather poor. On the second call, the greeting was in English only and the auditor did not obtain service in French, since the clerk was unable to find a bilingual employee.

At the time of our visit, exterior and interior signage was bilingual. Forms were in both official languages and three TBS pictograms were clearly visible. Our auditor was greeted in English only, but obtained very good service in French from a bilingual officer.

Of the 40 employees of this Sub-Division Headquarters, five are bilingual. This two-language capability should normally suffice to provide service in French at all times. Staff are aware of the office's linguistic obligations, having been informed of them by means of written directives and at meetings. However, the results of this audit show that employees do not always respect the instructions received or are not sufficiently aware of the procedures to follow to provide service in French on the telephone.

This office has no contact with the French-speaking community, since this task is the responsibility of the Official Languages officer at "K" Division. However, considering the important community role played by the RCMP, it would be advantageous for it to maintain regular communications with this community so as to become familiar with its needs and inform it of its services.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public transfer French-speaking clients in French to a bilingual colleague;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that the linguistic profile of bilingual positions and bilingual incumbents is adequate to meet the needs of the French-speaking community;

4. establish, within two months after the publication of this report, regular contact with the French-speaking community in Alberta in order to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

RCMP's response

"K" Division's Official Languages Coordinator will continue to monitor the staffing of bilingual positions monthly and in so doing will take the opportunity to remind staffing and human resources personnel of the procedures to be followed in staffing bilingual positions.

The Coordinator will establish a procedures checklist to enable the commanders of all designated points of service to review quarterly the two-language capability of their units, as well as all official languages activities that they must carry out in order to ensure respect of the OLA.

During 1999, the Coordinator will be visiting all designated points of service in Alberta to ensure that these units have the capability to provide services in both official languages, that they are communicating effectively with the French-speaking community in their service area and that procedures have been put in place to ensure that services are provided in both official languages.

Following these visits, the Coordinator will recommend that the commanders and staff of all designated points of service who have met their obligations with respect to service to the public receive recognition from the Commanding Officer of "K" Division.

Commissioner's comment

The COL considers that, in addition to the above measures, the RCMP should undertake specifically to address the above recommendations within the prescribed time frames.

Royal Canadian Mounted Police

(3005)

920 - 16th Avenue North-East
Calgary Alberta
T2E 1K9
Protective Policing: (403) 230-6500
Emergencies: (403) 230-6400

In our 1994 study, we received service in French over the telephone but not in person. The 1997 follow-up showed that the office has improved the provision of service in French.

The telephone service in French provided at the number listed for complaints and information, (403) 230-6483, was of very good quality and the greeting was in both official languages two times out of three. We noted, however, that the number for emergencies in the TBS directory of federal offices designated bilingual does not appear in the blue pages of the Calgary telephone directory. The number in the TBS directory for protection services, (403) 230-6500, is in fact the number of the Commanding Officer, Headquarters, Calgary Sub-Division. When our auditor dialed this number, he heard a recorded message in English only advising clients to dial (403) 230-6501 for information requests. However, after dialling this latter number, he found once again that the recorded message was in English only.

Exterior and interior signage was adequate and the TBS pictogram was displayed in full view. Documentation and forms were available in both official languages. However, taped on the front counter were three English-only sheets, giving information on the basic qualifications and steps to follow to become a member of the RCMP. The greeting was in English only, but another commissionaire answered the question in French. In addition, he immediately called upon a bilingual member who provided excellent service in French.

According to the Acting Commanding Officer, members and employees are aware of their linguistic obligations. Out of 58 employees, there are a total of nine bilingual employees, although only six occupy bilingual positions. These six meet or exceed the linguistic requirements. We consider the two-language capability of this office to be very good.

Although the Acting Commanding Officer had not yet had an opportunity to meet with a representative from the Association canadienne-française de l'Alberta as part of the office's community policing initiatives, he hastened to set up a meeting immediately after our auditor's visit.

Since our visit, the Commanding Officer hastened to send a written directive to all staff to inform them of their linguistic obligations and to provide them with a list of bilingual members along with their telephone numbers. He also took measures to ensure that the correct telephone numbers for service in French appear in the next publication of the Calgary telephone directory and the TBS directory of federal offices designated bilingual.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. immediately inform TBS of the appropriate telephone numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. have the telephone numbers for service in French corrected in the next edition of the Calgary telephone directory;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees in bilingual positions have recorded messages in both official languages in their voice mailboxes to clearly inform the public of the availability of service in English and French;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees and commissionaires of this office follow the established procedures for referring French-speaking clients to their bilingual colleagues;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation is available in both English and French.

RCMP's response

"K" Division's Official Languages Coordinator will establish a procedures checklist to enable the commanders of all designated points of service to review quarterly the two-language capability of their units, as well as all official languages activities that they must carry out in order to ensure respect of the OLA.

During 1999, the Coordinator will be visiting all designated points of service in Alberta to ensure that these units have the capability to provide services in both official languages, that they are communicating effectively with the French-speaking community in their service area and that procedures have been put in place to ensure that services are provided in both official languages.

Following these visits, the Coordinator will recommend that the commanders and staff of all designated points of service who have met their obligations with respect to service to the public receive recognition from the Commanding Officer of "K" Division.

Commissioner's comment

The COL notes the prompt action already taken by the Commanding Officer following our auditor's visit with respect to recommendations 1 and 2 above. The COL considers that in addition to the above measures, the RCMP should undertake specifically to address the recommendations within the prescribed time frames.

Royal Canadian Mounted Police

(86143)

P.O. Box 1720
St. Paul, Alberta
T0A 3A0

In our 1994 study, service provided in French was satisfactory. The 1997 follow-up showed a slight improvement.

Our office conducted two telephone audits. On the first call, the greeting was in English only and service in French was not available. The call was transferred to an answering machine where the message was in English only. However, on the second call the service provided in French by the employee on the telephone was very good, after a greeting in both official languages.

Exterior and interior signage, as well as documentation and forms, were in both official languages. In addition, the TBS pictogram was visible on the counter and on the building's entrance door. As in 1994, our auditor was greeted in English. However, without delay, the reception clerk went to find a bilingual constable. The quality of service provided in French was very good. The promptness in providing it showed a high level of courtesy.

The staff are aware of their linguistic obligations, having been informed of them by a written directive. Of the 26 positions, five are identified as bilingual and require the intermediate level of proficiency. The employees meet these linguistic requirements.

The Detachment communicates regularly with the associations representing the French-speaking community to familiarize itself with its needs.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, with two months after the publication of this report, that employees providing reception on the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. take the measures required, as soon as possible and within two months after the publication of this report, so that telephone service is provided in French.

RCMP's response

"K" Division's Official Languages Coordinator will establish a procedures checklist to enable the commanders of all designated points of service to review quarterly the two-language capability of their units, as well as all official languages activities that they must carry out in order to ensure respect of the OLA.

During 1999, the Coordinator will be visiting all designated points of service in Alberta to ensure that these units have the capability to provide services in both official languages, that they are communicating effectively with the French-speaking community in their service area and that procedures have been put in place to ensure that services are provided in both official languages.

Following these visits, the Coordinator will recommend that the commanders and staff of all designated points of service who have met their obligations with respect to service to the public receive recognition from the Commanding Officer of "K" Division.

Commissioner's comment

The COL considers that, in addition to the above measures, the RCMP should undertake specifically to address the above recommendations within the prescribed time frames.

Royal Canadian Mounted Police

(88052A)

P.O. Box 1118
Pincher Creek, Alberta
T0K 1W0
(403) 627-4424
(403) 859-2244 (May-October)

In our 1994 study, this Detachment was not able to provide service in French. The 1997 follow-up showed that the situation has hardly changed.

For the audit of service in French on the telephone, the auditor first dialed (403) 859-2244, the number to reach the RCMP in Waterton Park. On the first call, the greeting was in both languages but service was not provided in French. On the second call, after a two-language greeting, the employee asked in English if the auditor wished to speak to a member who could speak French. When the auditor answered in the affirmative, the employee put him on hold. A second employee then took the call and asked in English if someone was looking after the caller. The auditor had to speak English to finally be transferred to the Red Deer Detachment. A bilingual employee at this Detachment provided him with very good service in French. However, this way of offering service in French is an administrative measure which should only be temporary. By asking another Detachment to provide service in French in its place, this office is not meeting its statutory obligation.

At (403) 627-4424, the number for the Pincher Creek Detachment listed in the local telephone directory and in the TBS directory of federal offices designated bilingual, the greeting was in English only and service was not provided in French. The employee answered the auditor's questions in English and did not offer to transfer the call to a bilingual colleague.

At the time of the on-site visit, exterior and interior signage was bilingual, except for one unilingual English sign concerning business hours. Documentation was available in English and French. The TBS pictogram was clearly visible. The greeting was in English only and service was not provided in French. The employee did not offer to transfer the auditor to a bilingual colleague.

The Detachment has 14 employees, two of whom are bilingual. Management and staff are aware of the Detachment's linguistic obligations, having been informed of them by means of directives and meetings. However, this audit clearly shows that employees do not do everything that is required to ensure that French-speaking citizens obtain service in French. This Detachment does not adequately meet its linguistic obligations. Concrete measures must be taken as soon as possible to correct the deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone or who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage is in both official languages;

3. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees follow the established procedures for referring French-speaking clients to their bilingual colleagues;

4. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that there is an adequate number of bilingual positions and employees at Pincher Creek and Waterton Park to provide service to the public in both official languages on the telephone and in person at all times;

5. ensure, until the Detachment has sufficient bilingual personnel to serve the public at all times in both official languages, that temporary administrative measures really work.

RCMP's response

"K" Division's Official Languages Coordinator will continue to monitor the staffing of bilingual positions monthly and in so doing will take the opportunity to remind staffing and human resources personnel of the procedures to be followed in staffing bilingual positions.

The Coordinator will establish a procedures checklist to enable the commanders of all designated points of service to review quarterly the two-language capability of their units, as well as all official languages activities that they must carry out in order to ensure respect of the OLA.

During 1999, the Coordinator will be visiting all designated points of service in Alberta to ensure that these units have the capability to provide services in both official languages, that they are communicating effectively with the French-speaking community in their service area and that procedures have been put in place to ensure that services are provided in both official languages.

Following these visits, the Coordinator will recommend that the commanders and staff of all designated points of service who have met their obligations with respect to service to the public receive recognition from the Commanding Officer of "K" Division.

Commissioner's comment

The COL considers that, in addition to the above measures, the RCMP should undertake specifically to address the above recommendations within the prescribed time frames.

Royal Canadian Mounted Police

(92087)

P.O. Box 9865
Edmonton, Alberta
T5J 2T2
(403) 890-4333

In our 1994 study, we found that the service provided in French was very good. The 1997 follow-up showed that the situation has deteriorated greatly.

During our visit, this RCMP Detachment was in the midst of reorganizing. Apparently, the limited funds allocated for the Detachment by the Edmonton Airport Authority have forced the RCMP to reduce the number of its officers from 34 to17. To compensate for this loss of personnel, the RCMP has contracted the services of a private security firm which provides it with five officers. At present, only one RCMP constable is able to provide service in both official languages; this is clearly inadequate.

While on our two telephone audits the greeting was in both official languages, service was available only once, on the day when the bilingual constable was on duty. On the second call, the receptionist said that she did not understand French and did not offer to transfer the call to a bilingual officer. She suggested that our auditor speak English because she preferred to speak that language.

When our auditor visited the Detachment, he found that exterior signage, interior signage and documentation were in both official languages. However, the greeting in person was in English only and service was not available in French. We were told that if it is necessary to serve someone in French in the absence of the bilingual constable, the reception clerk uses a list of interpreters and bilingual persons working at Edmonton International Airport. She contacts one of them and asks him or her to come to the Detachment to assist the unfortunate traveller. This administrative arrangement is completely unacceptable, especially since it seems to be a permanent arrangement.

Staff and management are aware of their linguistic obligations, but this does not ensure the availability of service on an equal basis in both official languages on the four work shifts. This situation must be corrected immediately.

This office does not adequately meet its linguistic obligations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. take the measures required, as soon as possible and within two months after the publication of this report, so that service in person and over the telephone is provided in French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual employees is adequate to provide service to the public in both official languages at all times.

RCMP's response

"K" Division's Official Languages Coordinator will continue to monitor the staffing of bilingual positions monthly and in so doing will take the opportunity to remind staffing and human resources personnel of the procedures to be followed in staffing bilingual positions.

The Coordinator will establish a procedures checklist to enable the commanders of all designated points of service to review quarterly the two-language capability of their units, as well as all official languages activities that they must carry out in order to ensure respect of the OLA.

During 1999, the Coordinator will be visiting all designated points of service in Alberta to ensure that these units have the capability to provide services in both official languages, that they are communicating effectively with the French-speaking community in their service area and that procedures have been put in place to ensure that services are provided in both official languages.

Following these visits, the Coordinator will recommend that the commanders and staff of all designated points of service who have met their obligations with respect to service to the public receive recognition from the Commanding Officer of "K" Division.

Commissioner's comment

The COL considers that, in addition to the above measures, the RCMP should undertake specifically to address the above recommendations within the prescribed time frames.

Veterans Affairs Canada

(11918)

940 Canada Place
9700 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 4C3
(403) 495-3762

The 1997 follow-up study showed that the availability of service in French on the telephone left something to be desired compared to what it was in 1994. However, service in French in person was still excellent.

On our two telephone calls, the greeting by the receptionists was in both official languages. Initially, the calls were transferred to a voice mailbox where the message was in English only. The first time, the provision of service stopped at this stage. The second time, after being transferred to a voice mailbox, our call was re-transferred to an officer who was able to provide service in French.

On our visit, we found that exterior and interior signage was in both official languages. All documentation was available in English and in French, but it was mainly presented English side up. The TBS pictogram was clearly visible on the reception counter. The reception clerk did not use a two-language greeting. After our request for service in French, he asked our auditor in French to be seated and went to look for a bilingual officer. Two or three minutes later, a counsellor provided excellent service in French.

The office has only one position designated bilingual out of 27, but six managers and officers are bilingual. Management and staff are informed of their obligations regarding official languages. The office has few contacts with representatives of the official language minority community, but is very familiar with the needs of French-speaking veterans and their families in Alberta.

In a letter, the District Director informed us of a series of measures implemented since mid-July to correct a number of the above-mentioned deficiencies. The reception staff was instructed to transfer calls in French to the counsellor whose position is designated bilingual. Should she not be available, the receptionist must ensure that one of the bilingual managers or officers is available before transferring the telephone call to them. The reception staff were reminded to use a two-language greeting with the word "Bonjour". In addition, they must ensure every day that the documentation available is displayed in English and in French. The chief of support staff reviewed with them the procedures to be followed to provide service in both official languages. Finally, the District Director is to make a presentation on quality service in both official languages and the staff will view the video on that subject prepared by Revenue Canada.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Veterans Affairs Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that messages recorded on voice mailboxes are in both official languages at the numbers listed for service in English and French;

2. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that the documentation on the display shelves is displayed in such a way as to project the image of an institution that provides services in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

The message on the answering machine for the "after hours" reception telephone line has been recorded in both English and French, as has the voice mail message for the employee whose position is designated bilingual.

Since the auditor's visit, the receptionist checks regularly to ensure that the documentation on display in the office is displayed in both official languages.

The District Director has reminded employees who meet the public of the importance of using a two-language greeting in order to actively offer services in both languages.

Veterans Affairs Canada

(11919)

Sam Livingston Building
Floor 1, Suite 104
510 - 12th Avenue South-West
Calgary, Alberta
T2R 0X5
(403) 292- 4048

In our 1994 study, service in French was satisfactory. The 1997 follow-up showed that it has deteriorated somewhat.

While service on the telephone was available during the follow-up, the two-language greeting was provided only once in three times. On one call, the receptionist asked our auditor in English if he wanted to be transferred to someone who spoke French. The auditor received excellent service in French from the only fully bilingual employee in the office.

On our visit, exterior and interior signage was adequate and documentation and forms were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed as well. However, our auditor was greeted in English. When he asked a question in French, the receptionist indicated to him to wait. A partially bilingual employee explained in broken French that the fluently bilingual employee would be back at the end of the lunch hour.

The employees are aware of their linguistic obligations. However, of 28 positions, only one is designated bilingual; the incumbent has a superior linguistic capability. In 1994, there were two bilingual employees. In our opinion, the office's current two-language capability does not enable it to provide service in French at all times.

The office has few contacts with representatives of the official language minority community, but is very familiar with the needs of French-speaking veterans and their families in Alberta.

Since our visit the Chief of Client Services met with his employees to inform them of the results of our audit and ensure that the deficiencies are rectified.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Veterans Affairs:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees of this office follow the required procedures for providing service in French, including the referral of French-speaking clients to bilingual colleagues, in French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that there are enough bilingual employees in positions involving service to the public to ensure that service can be provided in both official languages at all times.

Department's response

Staff have been reminded that telephone and walk-in clients must be greeted in both official languages.

The District Director has reminded employees of the procedure to be used in providing service in French, including the referral of French-speaking clients to bilingual service providers.

Within three months of publication of this report, the Department will designate a second position as bilingual at the Calgary District Office, thereby ensuring adequate service and back-up to clients whose language of choice is French.

Appendix A

1994 Recommendations

In the report entitled "A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French," the Commissioner recommended that:

- Federal offices designated to provide services in both official languages review the language of signs posted inside their premises to ensure that all signs are in both official languages.
- Designated offices post signs, preferably the standard TBS pictogram, indicating that service is available in English and French.
- Federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff in offices which are designated to provide services in both official languages to ensure that they have adequate human resources to provide good quality service.
- Institutions and central agencies develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language when communicating with or receiving services from federal institutions.
- Institutions which designate toll-free telephone numbers to provide service to the public in both languages ensure that an adequate number of bilingual staff are on hand at all times to guarantee service in both official languages.
- Federal institutions review the deployment of their bilingual staff, particularly those working in offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages.
- Where appropriate, federal institutions establish in offices which have no official languages obligations an effective system to refer clients who require services in the other official language to designated offices.
- The TBS establish a process to periodically review and update the list of designated points of service to ensure that all information is current.
- The TBS ensure that the public is informed of the location of designated offices.
- Institutions ensure that all managers of designated offices and front-line staff are informed of their responsibilities.

Appendix B

Glossary

- **significant demand**

  After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "significant demand" and establish the rules for its application.

  The general rules relating to **significant demand** are based on the demographic data from census units: the size of the linguistic minority (above a certain threshold) served by an office or a point of service, the characteristics of that population and the proportion of the region's population that it represents.

- **weighting**

  When a probability sample survey is used (as was the case for the 1994 study), each unit chosen represents a certain number of other units within the population; in order to express this representation, each unit of the sample is weighted. For example, if we choose five points of service at random out of a total population of 30 points of service, each of the five units chosen thus receives a weight of six, and we assume that it represents six points in the population.

  For the purposes of this follow-up to the study on the points of service, all the offices chosen have the same weight: a weight of one. Consequently, the results of the survey represent all the audited points of service and not all the designated two-language points of service in Alberta.

- **key services**

  The Regulations established that certain federal institutions provide services deemed essential to the minority population. In census metropolitan areas where the English or French linguistic minority population has fewer than 5,000 persons and in census subdivisions where the minority population is at least 500 persons and represents less than 5% of the population of the subdivision, these institutions must offer services in both official languages if they are the only office of the federal institution within the region or subdivision to offer any of the following services:

  - services related to income security programs
  - services of a post office
  - services of an employment centre (now called a human resources centre)
  - services of an office of the Department of Revenue Canada (Taxation)

- services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada (now called Canadian Heritage)
- services of an office of the Public Service Commission

- **nature of the office**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "nature of the office" and establish the rules for its application.

The rules on the nature of the office relate to the services that affect public health or safety or that, as a result of the office's location or mandate, require services in both languages. These include offices of federal institutions located in national parks and national historic parks (including one post office in each park).

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

RAPPORT

Étude spéciale

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS EN ALBERTA

JUILLET 1999

Commissariat aux langues officielles
344, rue Slater, Ottawa, Canada K1A 0T8

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS EN ALBERTA

Commissariat aux langues officielles
http://ocol-clo.gc.ca

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Le contexte ..... - A1 -
2. Les objectifs ..... - A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites ..... - A3 -

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES ..... - B1 -
1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française - B1 -
2. L'affichage et la documentation ..... - B3 -
3. L'offre active ..... - B4 -
   a) La signalisation ..... - B5 -
   b) L'accueil au téléphone et en personne ..... - B5 -
4. Le service ..... - B7 -
   a) Disponibilité du service en français au téléphone ..... - B7 -
   b) Disponibilité du service en français en personne ..... - B9 -
   c) Qualité du service en français et courtoisie ..... - B9 -
   d) Comparabilité ..... - B10 -
5. La capacité bilingue des bureaux ..... - B11 -
6. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles ..... - B13 -
7. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues ..... - B14 -
8. Les transformations du gouvernement ..... - B16 -
9. Les recommandations du CLO ..... - B17 -
10. Conclusion ..... - B18 -

C) EXAMEN DES BUREAUX ..... - C1 -
Agence canadienne d'inspection des aliments ..... - C2 -
Société canadienne d'hypothèques et de logement ..... - C6 -
Société canadienne des postes ..... - C9 -
Patrimoine canadien ..... - C24 -
Environnement Canada ..... - C34 -
Société du crédit agricole ..... - C40 -
Développement des ressources humaines Canada ..... - C47 -
Industrie Canada ..... - C61 -
Défense nationale ..... - C68 -
Revenu Canada ..... - C72 -
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ..... - C80 -
Gendarmerie royale du Canada ..... - C81 -
Anciens combattants Canada ..... - C105 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994
ANNEXE B - Glossaire

SOMMAIRE

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avions entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de bonne qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation en Alberta. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'action préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Ils viennent d'ailleurs corroborer les inquiétudes de la communauté d'expression française de l'Alberta. Il est difficile d'obtenir de façon constante des services de qualité en français, notamment au téléphone. La capacité bilingue globale des bureaux désignés a connu une diminution inquiétante. Cette capacité bilingue est insuffisante dans 40 p. 100 des bureaux visités. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s'est améliorée, passant de 53 à 79 p. 100. Par ailleurs, à peine cinq des 41 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil dans les deux langues en personne. Quant à l'accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans seulement la moitié des cas. La disponibilité du service au téléphone en français a glissé par rapport à 1994 : dans seulement 62 p. 100 des cas, les bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante. Le service en personne s'est légèrement amélioré, passant de 63 p. 100 en 1994 à 66 p. 100, en 1997. Par ailleurs, on note que le personnel est maintenant beaucoup mieux informé des obligations linguistiques du bureau. Malheureusement, les directives ne sont pas toujours suivies. La prestation des services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la Loi, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation de services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions « demande importante* » et « vocation du bureau* » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le SCT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La LLO et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation de services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

En 1994, le Commissaire aux langues officielles (CLO) a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la LLO et du Règlement. Dans son rapport (Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais) rendu public le 15 mars 1995, il a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix recommandations

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

visant à améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le SCT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au SCT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période de trois ans. Un rapport distinct est préparé pour chaque province ou territoire de même que pour la RCN. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public. Le présent rapport porte sur l'Alberta.

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1997, au moment de notre suivi, 232 bureaux fédéraux sur 1 161 étaient désignés pour fournir des services bilingues en Alberta. Il est impératif qu'à ces endroits, les membres du public puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'action que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du SCT, nous nous attendions à ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services

dans les deux langues officielles en Alberta. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Les objectifs

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La LLO et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des lacunes.

3. La portée, la méthodologie et les limites

En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière à celles qui, selon le Règlement, offrent des services clés* : la Commission de la fonction publique (CFP), la Société canadienne des postes (SCP), Revenu Canada (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression française de l'Alberta.

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

Avant d'entamer le suivi, nous avons eu des entretiens avec la communauté d'expression française de l'Alberta. Nous avons ainsi pu mieux connaître les besoins des membres de cette communauté de même que leurs préoccupations face à la prestation des services dans les institutions avec lesquelles ils entretiennent des contacts fréquents.

En évaluant la disponibilité du service, nos enquêteurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française de l'Alberta pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas disponible en français. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en français.

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du SCT afin d'identifier toute divergence. Ils ont effectué des appels supplémentaires là où les numéros ne concordaient pas. La Partie C renferme les coordonnées de chaque bureau désigné, comme elles apparaissent à la liste du SCT.

Ils ont fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos enquêteurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue tantôt dans une seule langue ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient

disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue et le service n'était disponible qu'en anglais, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue et aucun service en français.

Les enquêteurs ont visité chaque bureau qui offrait des services en personne afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications. Lorsque leur constat signalait des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport du CLO.

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les enquêteurs ont également informé le directeur régional de chaque organisme de leurs constatations et de toute recommandation visant les bureaux sous sa responsabilité. Les résultats des vérifications ont aussi été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la Partie C du rapport, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour l'Alberta étaient valides dans une limite de 10 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles visent à décrire la situation dans les bureaux visités.

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et d'y mettre en oeuvre les recommandations qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute lacune rencontrée à un bureau

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Lors de l'étude de 1994, nous avions vérifié 90 bureaux désignés en Alberta. Dans le cadre du suivi, nous en avons évalué 44. L'exercice s'est déroulé à l'été de 1997. Toutefois, les consultations des directeurs régionaux des institutions fédérales en cause n'ont pu être complétées qu'en juin 1998.

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi en Alberta. Ces résultats permettent de brosser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer une certaine comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude de 1994. Nous faisons également état dans cette section des vues des représentants de la communauté d'expression française de l'Alberta sur la prestation des services en français.

Au moment de notre étude en 1994, l'Alberta comptait 1 232 bureaux fédéraux, dont 270 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1997, lors de notre suivi, on dénombrait 1 161 bureaux, dont 232 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de 6 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de 14 p. 100. C'est une situation préoccupante. Compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés en Alberta, les inquiétudes manifestées par les représentants de la communauté d'expression française ne sont pas sans fondements.

1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française

Avant de commencer le suivi, le Commissariat aux langues officielles (CoLO) a voulu rencontrer des représentants de la communauté d'expression française de l'Alberta. La discussion a eu lieu en mai 1997 et avait deux objectifs principaux : d'une part, identifier les institutions fédérales avec lesquelles les membres de la communauté d'expression française

communiquent le plus souvent, et d'autre part, identifier des éléments particuliers qui peuvent avoir un impact sur la prestation des services en français en Alberta.

De façon générale, les représentants ont indiqué que la communauté avait l'impression que l'accueil dans les deux langues tant au téléphone qu'en personne avait diminué dans les bureaux désignés des institutions fédérales en Alberta et que, dans certains cas, les employés fédéraux encourageaient encore les clients à utiliser l'anglais. Selon eux, on notait également une détérioration dans la qualité du français de certains employés bilingues. On semblait aussi utiliser davantage des dispositions administratives pour livrer le service; on notait donc une diminution de la capacité bilingue des bureaux. L'accès à une liste à jour des points de service désignés bilingues continuait de causer des difficultés.

Les représentants de la communauté ont indiqué qu'ils avaient reçu plusieurs demandes d'information des familles de militaires qui venaient d'être relocalisées à la nouvelle garnison d'Edmonton. Elles cherchaient à identifier les services et les ressources disponibles aux citoyens d'expression française en Alberta afin de pouvoir participer à la vie communautaire.

L'incidence des coupures budgétaires des institutions fédérales sur les services fournis en français fut au centre des discussions. La communauté ressentait les effets de la réduction des effectifs fédéraux au niveau de la prestation des services en français. Les représentants ont exprimé leur grande préoccupation face à la dévolution des services fédéraux vers d'autres niveaux de gouvernements. Le transfert de la formation de la main-d'oeuvre en particulier les inquiétait beaucoup.

Ils ont indiqué que les consultations avec les institutions fédérales se déroulaient assez bien en terme de fréquence mais que ces consultations ne s'avéraient pas particulièrement productives en terme de résultats tangibles. Par contre, ils ont voulu souligner de façon particulière l'excellente collaboration qu'ils entretenaient avec le ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest, surtout en ce qui touche à la Partie VII de la LLO sur le développement des communautés de langue officielle minoritaire.

Comme le lecteur pourra le constater dans les pages qui suivent, les observations recueillies lors du suivi viennent corroborer en bonne partie les affirmations des représentants de la communauté d'expression française de l'Alberta.

2. L'affichage et la documentation

On constate que certains éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles se sont légèrement améliorés alors que d'autres ont subi un recul. Ainsi, l'affichage à l'intérieur dans les deux langues officielles est passé de 88 p. 100 en 1994 à 90 p. 100 lors du suivi. Quant aux formulaires, ils étaient disponibles en français et en anglais dans 94 p. 100 des bureaux que nous avons visités par rapport à 92 p. 100 en 1994. Par contre, en 1994, 96 p. 100 des bureaux avaient une signalisation extérieure dans les deux langues officielles alors que cette proportion passait à 90 p. 100 des bureaux visités en 1997. On note également un recul au niveau de la disponibilité de la documentation dans les deux langues officielles, celle-ci étant passée de 91 p. 100 en 1994 à 84 p. 100 lors du suivi. Un peu plus de vigilance de la part des gestionnaires des bureaux désignés et de sensibilité du personnel responsable du service de première ligne aideraient à améliorer davantage la situation.

Nous avons fait des recommandations précises destinées aux bureaux qui ont présenté des lacunes.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	**Étude 1994**	**Suivi 1997**
Signalisation extérieure	96 %	90 %
Affichage intérieur	88 %	90 %
Documentation	91 %	84 %
Formulaires	92 %	94 %

3. L'offre active

En vertu de l'article 28 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer, en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par la signalisation, avis ou documentation sur les services ». Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

En 1994, nous avions évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais plus précisément sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français en Alberta étaient satisfaisantes ou mieux dans seulement 54 p. 100 des cas.

Lors du présent exercice, nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

a) La signalisation

Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur utilisent le symbole officiel du SCT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre similaire.

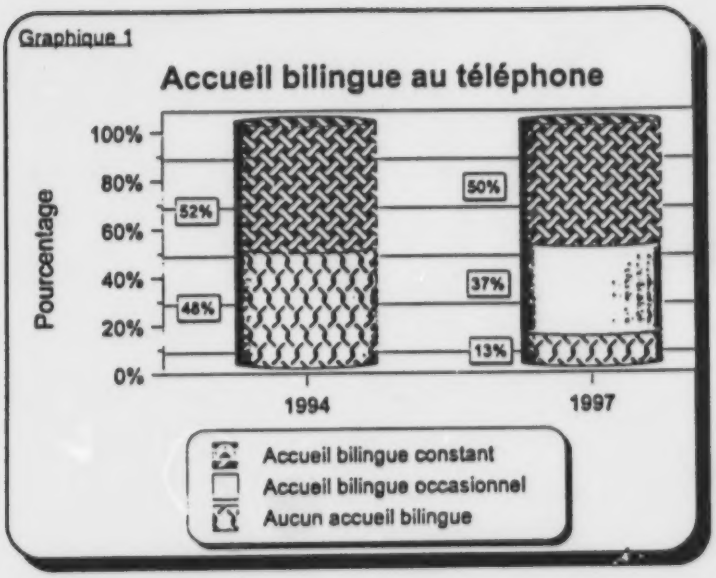
En 1994, 53 p. 100 des bureaux désignés de l'Alberta annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors du suivi, 79 p. 100 des bureaux visités affichaient un symbole. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons difficilement comment neuf des bureaux désignés visités n'affichent toujours pas un symbole approprié, neuf ans après que le SCT ait mis son pictogramme à leur disposition.

Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	**Étude 1994**	**Suivi 1997**
Présent	53%	79%
Absent	47%	21%

b) L'accueil au téléphone et en personne

Lors de notre étude en 1994, les employés des institutions fédérales en Alberta n'utilisaient une formule d'accueil bilingue au téléphone que dans 52 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1997, nous avons noté une certaine inconsistance dans la façon dont le personnel des



bureaux désignés de l'Alberta répondait aux appels téléphoniques. En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue **de façon constante** au téléphone dans 50 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue **de façon occasionnelle** dans 37 p. 100 des cas; ils n'utilisaient **pas de formule d'accueil** bilingue dans 13 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

L'offre active en personne fait encore défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans à peine 8 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre passage, seulement cinq bureaux sur les 41 que nous avons visités (12 p. 100) ont accueilli nos enquêteurs au moyen d'une salutation bilingue. Cette constatation confirme un point essentiel soulevé par les représentants de la communauté d'expression française que nous avons consultés. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque les membres du public ne sont pas encouragés clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

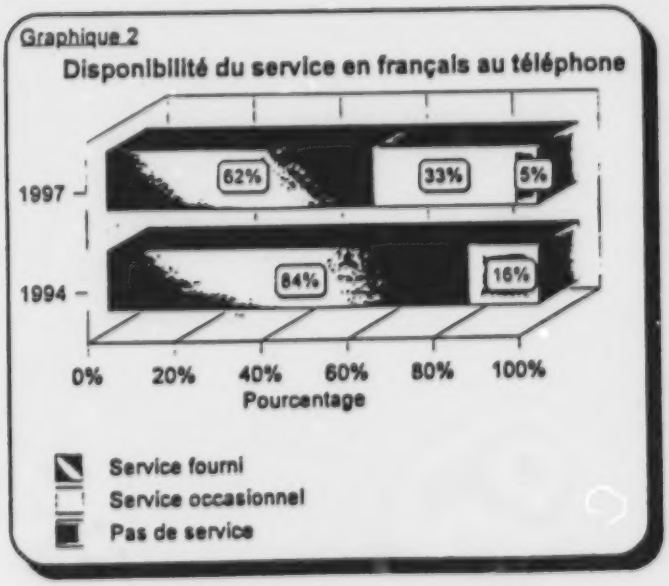
Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter et d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme, par exemple, la GRC, Revenu Canada (Services frontaliers des douanes ou ceux des Services fiscaux), ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers comme l'Agence canadienne d'inspection des aliments, la Société du Crédit agricole et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au bon service au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

4. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

Graphique 2



Lors de l'étude de 1994, les réceptionnistes des bureaux bilingues de l'Alberta avaient fourni le service en français dans 84 p. 100 des cas. En 1997, nous déplorons encore une fois l'inconstance dont font preuve les employés de certains bureaux désignés pour fournir le service en français au téléphone.

Les préposés ont fourni le service en français **de façon constante** dans seulement 62 p. 100 des cas; ils ont offert le service en français **de façon occasionnelle** dans 33 p. 100 des cas; et dans 5 p. 100 des cas, le service téléphonique **n'était pas disponible** en français.

Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette performance négative, dont voici les principaux : la faible capacité bilingue de plusieurs bureaux; le fait que plusieurs appels sont dirigés en anglais seulement vers des boîtes vocales où les messages enregistrés sont en anglais seulement; les bris dans la chaîne de service, les nombreuses inexactitudes dans les numéros de téléphone inscrits pour le service en français dans les annuaires de l'Alberta; enfin, le fait que les gestionnaires ne font pas de suivi pour s'assurer que leur personnel emploie les formules d'usage et suit les procédures établies pour servir les membres du public dans les deux langues officielles. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

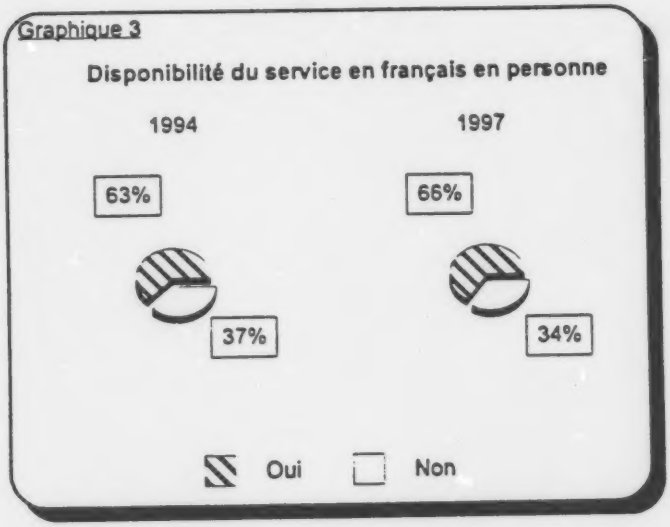
Par ailleurs, nous avons effectué des appels à deux lignes téléphoniques sans frais. Dans tous les cas, nous avons obtenu le service en français sans difficulté.

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de services au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique s'excusent de ne pas être en mesure de parler français ou, en voulant s'assurer de bien comprendre la requête du client, répètent celle-ci en anglais. Dans de telles circonstances, l'offre de service que véhiculait leur salutation bilingue n'est plus vraiment significative. Les préposés devraient plutôt faire appel le plus tôt possible à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils obligent les clients d'expression française à tenter de s'exprimer en anglais.

Nous notons également que les clients d'expression française de l'Alberta sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela les décourage de poursuivre la conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française de l'Alberta se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

b) Disponibilité du service en français en personne

Graphique 3



Au moment de notre suivi, la prestation du service en personne n'a pas suffisamment progressé. En effet, le service en français fut obtenu dans 66 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 63 p. 100 en 1994. Ces progrès sont nettement insuffisants. Les représentants de la communauté d'expression française de l'Alberta ont raison de revendiquer de meilleurs services en français de la part de bureaux spécifiquement désignés pour fournir des services dans les deux langues. Ces services devraient être disponibles en tout temps dans tous les bureaux désignés.

c) Qualité du service en français et courtoisie

Lorsque le service a été fourni en français, les enquêteurs en ont classé la qualité du service reçu selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service fourni en français (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à satisfaisant ou mieux dans 90 p. 100 des points de service désignés en Alberta.

Lors du suivi, la qualité du service fourni en français au téléphone a été évaluée comme satisfaisante ou mieux dans 84 p. 100 des cas. Quant à la qualité linguistique du service en personne, elle est jugée satisfaisante ou mieux dans 76 p. 100 des points de service qui étaient en mesure d'assurer la prestation du service en français en personne. On note donc une diminution dans la qualité du service fourni en français. Ces données confirment les observations faites à ce sujet par les représentants de la communauté d'expression française lors de nos consultations précédant le suivi.

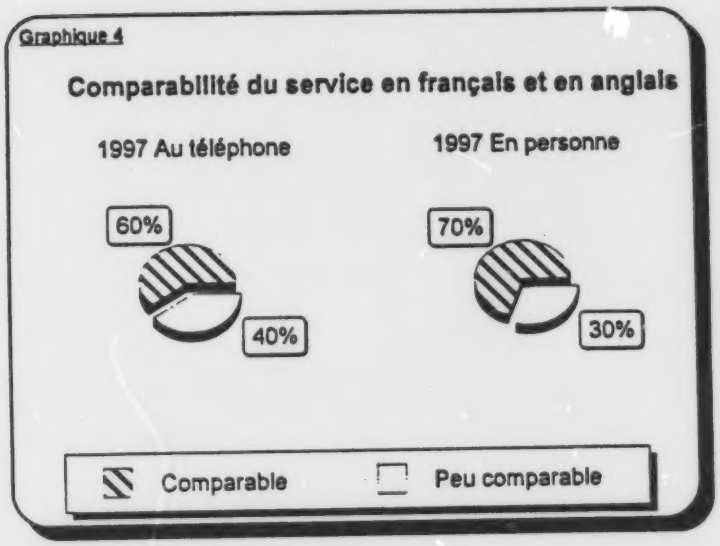
Au chapitre de la courtoisie, nos enquêteurs ont estimé que 97 p. 100 des bureaux visités offraient un service courtois.

d) Comparabilité

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. À titre d'exemple, un autre bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après peut-être avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français.

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. L'enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien que la qualité du français de l'interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de livrer le service en français est inadéquate.

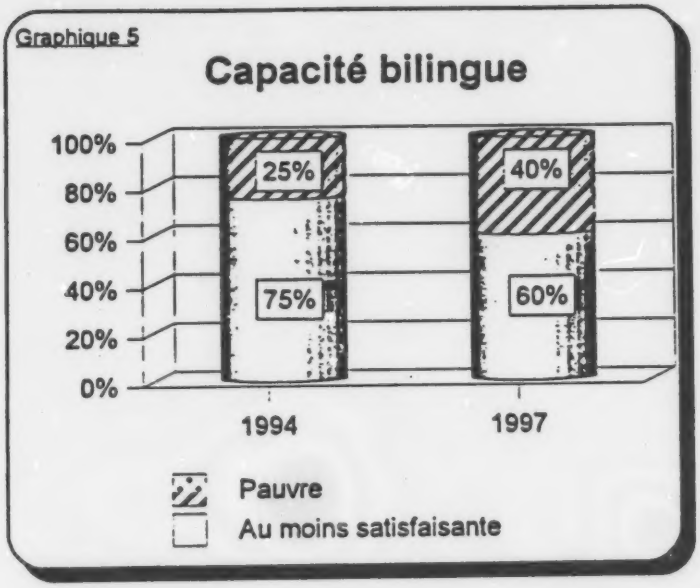
Au cours du suivi, nos enquêteurs ont obtenu le service en français en personne dans 66 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités en Alberta. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 62 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 33 p. 100 des cas. Lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos enquêteurs ont estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans des proportions respectives de 60 p. 100 au téléphone et de 70 p. 100 en personne. Les bureaux des institutions fédérales en Alberta doivent rapidement améliorer la prestation des services qu'ils offrent en français tant au téléphone qu'en personne. Les profils de chaque bureau qui paraissent à la Partie C du rapport illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les services étaient moins comparables au téléphone en raison, notamment, des nombreux transferts d'appels en anglais seulement, des messages enregistrés en anglais seulement sur les boîtes vocales et des bris dans la chaîne de service. Les institutions visées dans la Partie C du rapport devront prendre les mesures nécessaires pour corriger leurs lacunes.



5. La capacité bilingue des bureaux

Les enquêteurs ont évalué la capacité bilingue d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir en permanence un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

Graphique 5



En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 75 p. 100 des bureaux désignés de l'Alberta. Le suivi indique que les bureaux fédéraux désignés de la province ont subi un recul important dans leur capacité de fournir des services dans les deux langues officielles. Ainsi, quatre bureaux désignés (9 p. 100) n'avaient aucune capacité bilingue, 13 bureaux visités (30 p. 100) avaient une capacité plutôt faible pour servir le public dans les deux langues; enfin, dans deux bureaux, il s'agissait de mieux répartir les effectifs bilingues pour obtenir les résultats escomptés. En somme, la situation demeure très préoccupante pour la communauté de langue officielle minoritaire de l'Alberta comme nous l'ont souligné ses représentants.

Dans les bureaux où la capacité bilingue présente des lacunes, le service en français peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux peuvent avoir besoin de prendre des dispositions administratives temporaires pour fournir des services en français. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression française ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la LLO. Parmi les bureaux vérifiés en 1997 en Alberta, six d'entre eux ont eu recours à des mesures administratives pour assurer, avec ou sans succès, la prestation du service en français. Quelles que soient les dispositions prises pour fournir le service en français, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ces bureaux ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques.

Les institutions fédérales dont la capacité bilingue laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française de l'Alberta en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se doter des ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

6. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles

Nous avions déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés en Alberta étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 65 et 61 p. 100. Nous avions alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre passage en 1997, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. Nous avons déterminé que le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques dans des proportions respectives de 94 p. 100 pour les gestionnaires et de 91 p. 100 pour les employés. Cela constitue un progrès significatif à cet égard.

Nous notons toutefois, comme le démontrent les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, celles-ci ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française vers un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant leurs obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux ayant un bon rendement avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur administration centrale ou régionale, ils avaient organisé des sessions d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes reliés à la prestation

du service dans les deux langues, et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart des cas, ils avaient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française de l'Alberta.

7. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas bien renseigné la communauté d'expression française de l'Alberta sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens n'étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 48 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est nettement améliorée à ce chapitre.

Nous avons constaté que 89 p. 100 des bureaux vérifiés en 1997 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service en français. En Alberta, les membres d'expression anglaise n'ont qu'à consulter les pages bleues des annuaires téléphoniques pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour les membres du public d'expression française, puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Le SCT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que plusieurs des données du répertoire du SCT au sujet des bureaux de l'Alberta étaient erronées. En effet, dans 11 bureaux sur 44 (25 p. 100) on notait des anomalies. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des annuaires téléphoniques. D'autres étaient désuets. D'autres n'étaient simplement pas inscrits.

Les représentants de la communauté d'expression française de l'Alberta nous avaient fait part de ce problème au moment où nous les avons consultés. Il faudra que les organismes fédéraux et le SCT assurent la fiabilité de ces renseignements.

En juin 1994, le SCT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. L'association porte-parole de la communauté avait raison lorsqu'elle nous a dit que le public était mal informé au sujet des bureaux bilingues. Le SCT publie maintenant sur Internet* la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le SCT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

D'autre part, les représentants de la communauté d'expression française de l'Alberta nous avaient indiqué que les consultations avec certaines institutions fédérales se déroulaient assez bien même s'ils n'en voyaient pas encore de résultats tangibles. Ils avaient souligné l'excellente collaboration obtenue de la part du ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest. Au cours du suivi, nous avons noté qu'une dizaine de bureaux fédéraux désignés que nous avons visités n'avaient pas encore établi de communication avec la communauté d'expression française. Dans plusieurs cas, notre visite a suscité un intérêt chez les gestionnaires pour faire connaître leurs services et mieux comprendre les besoins de la population d'expression française de la province. Par ailleurs, nous encourageons les représentants de la communauté à poursuivre les consultations entreprises avec les gestionnaires des bureaux fédéraux pour les sensibiliser encore davantage aux besoins de leur communauté.

---

*Le lecteur pourra trouver ces renseignements à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.htm

8. Les transformations du gouvernement

Les représentants de la communauté d'expression française de l'Alberta nous avaient également fait part de leur très grande préoccupation au sujet de la dévolution : on craint que des institutions fédérales ne se départissent de certains de leurs services en faveur d'organismes non fédéraux sans inclure dans les ententes une clause explicite et efficace reliée au service dans les deux langues officielles. Le CLO a d'ailleurs mené une étude à ce sujet; elle se rapporte en particulier à des ententes signées sur le développement du marché du travail.* Il a depuis publié une deuxième étude sur les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles.**

Lors du suivi en Alberta, quelques institutions fédérales planifiaient ou avaient déjà entrepris une dévolution de leurs responsabilités à des autorités locales ou avaient établi une entente de partenariat avec une autorité locale. C'était le cas de DRHC, d'Industrie, la Société du Crédit agricole et la SCHL.

Dans le cas de DRHC, le ministère était déjà au fait de ses obligations linguistiques, ayant négocié de telles ententes dans le passé. Plusieurs clauses linguistiques dans l'entente visent la prestation active des services et des programmes en français. De plus, comme le démontre le suivi, la prestation des services en français par les bureaux touchés est généralement bonne.

Dans le cas du ministère de l'Industrie, dont le bureau de Calgary partage les services de réception avec le Centre d'information aux entreprises, nous avons recommandé au Ministère de s'assurer que le personnel de la réception est informé des mesures à suivre pour fournir des services dans les deux langues officielles, notamment en ce qui à trait à l'accueil et aux

---

* Rapport d'enquête sur des plaintes concernant les ententes sur le développement du marché du travail et la Loi sur l'assurance-emploi (juillet 1997).

** Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada (mars 1998).

transferts vers le personnel bilingue des appels téléphoniques et des demandes de service en personne en français.

En ce qui concerne la Société du Crédit agricole, il s'agit d'une entente avec une corporation provinciale opérant dans le même domaine. Les deux organismes partagent les mêmes bureaux à Saint-Paul et, comme il n'y avait aucune clause linguistique dans l'entente initiale les liant, le bureau visité lors du suivi ne projetait pas du tout l'image d'un bureau offrant des services bilingues. Nous avons recommandé au Ministère d'inclure une clause linguistique lors du renouvellement de l'entente de manière à assurer la prestation des services dans les deux langues officielles.

Enfin, dans le cas de la SCHL, la Société a déjà négocié des ententes avec d'autres provinces en ce qui concerne la question du logement social. La prestation des services dans les deux langues a été prise en considération lors de telles ententes et nous avons demandé à la Société de maintenir la même position dans le cas d'une éventuelle entente avec l'Alberta.

9. Les recommandations du CLO

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, le CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la Partie C du rapport.

La LLO et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que ceux en anglais dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, précisons que si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en

mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue qui parle français de s'occuper de la requête du client.

Les recommandations du CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe en Alberta. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

10. Conclusion

Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l'ensemble de l'Alberta. Nous nous attendions à une amélioration plus marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent que, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude perdurent.

Nous exhortons le SCT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues en Alberta offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

Réactions des institutions fédérales

La LLO oblige le CLO à faire preuve d'équité administrative afin de permettre aux institutions fédérales de répondre aux critiques dont elles peuvent faire l'objet. Le CLO a donc fait parvenir une ébauche du présent rapport à l'administrateur général de chaque institution fédérale dont nous avons vérifié un bureau en Alberta.

Les commentaires reçus révèlent que nos observations traduisent fidèlement la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés. En outre, par suite de nos visites et de nos rencontres avec les gestionnaires, certains bureaux ont déjà pris des mesures concrètes pour corriger

certaines lacunes. Par contre, certaines autres institutions fournissent des services en français avec parcimonie. Le CLO compte en aviser le SCT pour que la *LLO* et son *Règlement* soient respectés uniformément.

Commentaires du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT fait remarquer qu'il y a eu une certaine amélioration depuis l'étude de 1994, notamment sur le plan de la signalisation et de la compréhension des gestionnaires et des employés à l'égard de leurs obligations en vertu de la LLO. Toutefois, il est clair que des progrès insuffisants ont été réalisés dans les services offerts en personne. Il existe trop de bureaux où les services dans les deux langues officielles ne se sont pas améliorés ou semblent s'être détériorés.

Le printemps dernier, le SCT a fourni au CoLO un plan d'action prévoyant des activités qui visent directement les sous-chefs et les personnes responsables des langues officielles dans les institutions, de même que des activités du SCT conçues expressément pour donner plus de poids à ses interventions et accroître son rôle d'orientation afin d'assurer des services de qualité dans les deux langues officielles. Depuis l'étude de suivi, le SCT a réalisé beaucoup de ces activités et il a pris des mesures énergiques pour faire en sorte que tous les bureaux désignés bilingues offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

En mars 1998, le SCT a chargé Réalités canadiennes de mener une enquête téléphonique sur l'offre active et la disponibilité de services dans les deux langues officielles auprès de tous les bureaux bilingues inscrits dans Burolis et, par la suite, il a communiqué les résultats aux établissements concernés. Il a demandé au sous-chef de toute institution assujettie à la Loi d'appliquer les mesures correctives qui s'imposent. Des agents du SCT ont continué de visiter régulièrement les bureaux désignés bilingues pour y rencontrer les gestionnaires ou y donner des ateliers afin de faire connaître tous les aspects des services dans les deux langues officielles qui ont été jugés insatisfaisants. En outre, en février 1998, le SCT a écrit à tous les

sous-ministres et cadres supérieurs pour leur rappeler leurs obligations linguistiques conformément à la LLO.

Le SCT fait également la promotion des langues officielles dans les conseils régionaux des cadres supérieurs. Certains Conseils ont créé un sous-comité des langues officielles qui a sensibilisé les gestionnaires des régions à l'importance d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles. Le SCT favorise donc la création d'un sous-comité dans d'autres régions lorsqu'il rencontre les cadres supérieurs, leur fournit de l'information, propose des paramètres et discute des résultats déjà obtenus.

Comme les renseignements concernant les adresses et les numéros de téléphone des bureaux désignés qui se trouvent dans le système Burolis sont fournis par les institutions elles-mêmes, le SCT doit se fier à leur capacité de présenter des renseignements exacts. Dans sa lettre d'appel au sujet de son rapport annuel sur les langues officielles, le SCT a insisté tout particulièrement sur l'importance de fournir des renseignements de qualité. Depuis, de nombreuses corrections ont été apportées au système Burolis. Le SCT est convaincu que la qualité de l'information s'améliorera par suite de projets pilotes en cours dans le cadre desquels les institutions sont responsables d'entrer les données voulues.

À la suite d'une décision rendue par les ministres du CT en mars 1998, chaque institution a dû désigner un cadre supérieur, relevant du premier dirigeant de l'institution, pour agir comme « champion » des langues officielles. Le SCT entend faire jouer un rôle actif à ces champions dans le processus de mise en place des mesures visant à corriger les lacunes cernées.

Enfin, le SCT continuera, sur une base périodique, à soulever des questions concernant les langues officielles aux déjeuners des sous-ministres et à saisir toutes les occasions possibles pour promouvoir le Programme dans les établissements assujettis à la Loi.

Réaction du Commissaire

La réponse du SCT comporte des éléments encourageants susceptibles d'améliorer la prestation du service dans les deux langues officielles. Le CLO ne doute pas, par exemple, que suite à certaines initiatives du SCT, les gestionnaires de bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles seront désormais sensibilisés et mieux informés de leurs obligations linguistiques. C'est un pas important dans la bonne direction. Toutefois, le CLO souhaite de la part du SCT de prendre des mesures énergiques pour la surveillance du rendement des institutions fédérales qui ne rencontrent pas leurs obligations linguistiques.

Commentaires des représentants de la communauté d'expression française de l'Alberta

Les représentants de la communauté d'expression française de l'Alberta estiment que le rapport du CLO corrobore ce qu'ils avaient observé depuis l'adoption par le Parlement du Règlement sur les langues officielles en 1992, à savoir que le nombre de postes bilingues et la qualité des services offerts en français en Alberta ont diminué.

Les représentants sont particulièrement préoccupés par les plaintes déposées par des membres de la communauté concernant l'absence de services en français, le manque d'offre active de services dans les deux langues officielles et le recours à des dispositions administratives pour offrir en français les services dispensés en anglais par des spécialistes de programme.

Commentaires du Commissaire

Ce rapport de suivi avait essentiellement pour but de déterminer dans quelle mesure les recommandations du CLO avaient été appliquées par les institutions fédérales en Alberta. Le CLO adhère à l'opinion des représentants de la communauté d'expression française selon

laquelle la prestation de services en français en Alberta laisse à désirer. Les recommandations formulées à l'égard des bureaux où des lacunes ont été constatées visent expressément à améliorer le service dans les deux langues officielles.

Quant aux préoccupations soulevées par les représentants de la communauté, nous les porterons à l'attention des institutions concernées.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 44 bureaux que nous avons vérifiés en Alberta lors du suivi. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations pertinentes visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Agence canadienne d'inspection des aliments

(11479)

Bureau régional
Édifice Harry Hays
220, 4e Avenue Sud-Est
Bureau 654
Calgary (Alberta)
T2G 4X3
(403) 292-4364

Lors de notre étude en 1994, le service en français y était de très bonne qualité. Notre suivi démontre que la situation s'est détériorée dans une certaine mesure et que les lacunes notées en 1994 persistaient.

La signalisation extérieure était satisfaisante, mais il n'y avait toujours pas de pictogramme du SCT indiquant une offre active de service et, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. Bien qu'il ait indiqué qu'il préférait communiquer en français, la réceptionniste a poursuivi la conversation en anglais et a demandé à l'enquêteur s'il parlait anglais plutôt que d'essayer d'obtenir l'aide d'un collègue bilingue. Notre enquêteur n'a pas été servi en français.

Nous avons appelé à deux numéros inscrits dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique de Calgary, les (403) 292-4328 et (403) 292-4327, ainsi qu'au numéro incorrect inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, le (403) 292-4364 (qui est le numéro du directeur général régional). Les appels aux deux premiers numéros ont révélé qu'une formule d'accueil dans les deux langues officielles n'était utilisée qu'au numéro (403) 292-4327. Dans les deux cas, les appels ont été transférés à la boîte vocale d'un employé où la formule d'accueil n'était enregistrée qu'en anglais. Nous avons constaté que le préposé au numéro (403) 292-4364 employait une formule d'accueil dans les deux langues officielles, mais cet employé a ensuite parlé anglais pour informer notre enquêteur qu'il allait transférer son appel à un employé bilingue, lequel a donné un bon service en français.

Les employés de soutien sont au courant de leurs obligations linguistiques puisqu'ils en ont été informés, au printemps de 1997, par l'entremise d'une téléconférence du directeur général régional. Deux employés sur 51 occupent des postes bilingues et satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Un troisième employé, qui est au niveau supérieur dans sa langue seconde, occupe un poste pour lequel l'anglais est essentiel. On pourrait utiliser ces ressources plus efficacement s'il y avait un numéro de téléphone désigné pour les services en français.

Au moment de notre visite, aucun contact n'avait encore été établi avec les représentants des associations communautaires d'expression française à Calgary, parce que le directeur général régional n'avait pas eu l'occasion de le faire.

Depuis notre visite, le directeur général régional s'est empressé de préparer un plan d'action dans le but de corriger la plupart des lacunes que nous avions signalées et de veiller à ce qu'une formation complémentaire en rapport avec les procédures établies pour la prestation de services dans les deux langues officielles soit offerte aux gestionnaires et aux employés.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à l'Agence canadienne d'inspection des aliments :

1. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone qui doit être inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de faire inscrire dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique de Calgary le numéro où l'on peut obtenir le service en français;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui occupent des postes bilingues ont enregistré des messages dans les deux langues officielles dans leurs boîtes vocales afin d'informer clairement le public de la disponibilité du service en français et en anglais;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

7. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'un nombre suffisant d'employés bilingues occupent les postes comportant un élément de service au public pour garantir, en tout temps, le service dans les deux langues officielles;

8. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Alberta pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par les bureaux désignés bilingues de l'Agence.

Réponse de l'Agence

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- en juillet 1998, le bureau d'Ottawa a envoyé des révisions au SCT afin qu'il mette à jour son répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles. Le SCT n'a pas encore actualisé l'inscription;

- la partie française des inscriptions du Gouvernement du Canada dans l'annuaire téléphonique de Calgary indique correctement le numéro à composer pour obtenir des services en français comme étant le (403) 292-4301;

- en septembre et octobre 1997, des équipes de gestion et le personnel responsable de répondre au téléphone et d'accueillir le public ont reçu de la formation sur la prestation de services bilingues. Un message électronique mentionnant à nouveau l'obligation d'offrir des services bilingues sera aussi envoyé à tous les employés de bureau;

- on a rappelé aux trois employés occupant un poste bilingue qu'ils devaient enregistrer les messages de leur boîte vocale dans les deux langues officielles et informer le public de la possibilité d'obtenir des services dans les deux langues officielles;

- en plus de la formation donnée en septembre et octobre 1997, on a rappelé aux équipes de gestion et au personnel en contact avec le public de diriger les clients d'expression française vers l'un de leurs trois collègues bilingues. Un message électronique à ce sujet sera en outre envoyé à tous les employés de bureau;

- le pictogramme du SCT est placé bien à la vue dans l'aire d'accueil;

- depuis la vérification de suivi, une réceptionniste bilingue a été embauchée pour offrir des services dans les deux langues officielles;

- au cours des prochains mois, l'Agence communiquera avec l'Association canadienne-française de l'Alberta afin de discuter de la communauté d'expression française de cette province et de mieux comprendre ses besoins.

En ce qui a trait au plan d'action concernant les langues officielles, l'ACIA établit actuellement le cadre du Programme des langues officielles. Il est prioritaire de faire en sorte que tous les bureaux à qui il incombe d'offrir au public des services en français et en anglais aient la capacité de le faire. En outre, l'ACIA s'occupe actuellement de mettre en place divers mécanismes de surveillance de la conformité avec la LLO, plus particulièrement en ce qui a trait aux services offerts au public.

Commentaire du Commissaire

Le CLO souligne de façon positive les efforts déployés par l'Agence pour s'acquitter de ses obligations linguistiques conformément à la LLO et du Règlement.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

(11522)

Plaza 124
10216, 124e Rue
Bureau 200
C.P. 1273
Edmonton (Alberta)
T5J 2M8
(403) 482-8700

Lors de notre étude en 1994, le service en français était très bon. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau connaît maintenant des problèmes en matière d'offre active de service autant au téléphone qu'en personne mais que, une fois passée cette barrière, le service en français est de bonne qualité.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Dans l'aire de réception, la documentation en montre était en français et en anglais. Par contre, des formulaires et des bons de commande n'étaient disponibles qu'en anglais.

Lors de deux appels téléphoniques, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service a été fourni en français. Lors de notre visite, le pictogramme du SCT annonçant la disponibilité du service dans les deux langues était placé sur le comptoir de réception; cependant, il n'était visible que de côté, étant presque entièrement caché par une boîte placée devant lui. Notre enquêteur s'est adressé en français à la réceptionniste. Elle lui a répondu en anglais et a poursuivi la conversation dans cette langue jusqu'à ce que notre enquêteur lui demande, en anglais, si une personne au bureau était en mesure de lui parler en français. Deux minutes plus tard, une employée s'est présentée et a donné un très bon service en français.

Notre entrevue avec le gestionnaire du bureau nous a permis d'apprendre qu'une employée contractuelle unilingue anglaise occupait le poste de réceptionniste lors de nos appels et de notre visite. Depuis, la réceptionniste bilingue a repris son poste. Le gestionnaire nous a informés que les lacunes notées seraient corrigées. Par ailleurs, ce bureau a des contacts avec les représentants de la communauté de langue officielle minoritaire par le biais d'organismes à but non lucratif impliqués dans le domaine du logement social, comme la coopérative d'habitation francophone d'Edmonton.

Nous avons aussi appris que la SCHL allait connaître de multiples changements au cours des prochaines années. Son service sera centralisé et informatisé. La succursale d'Edmonton connaîtra d'importantes réductions de personnel d'ici 1999, et un grand nombre de services seront fournis à partir de Calgary. C'est dans cette dernière ville que sera situé le bureau régional de la SCHL pour les provinces des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest, quoique Edmonton demeurera un point de service désigné bilingue.

Plusieurs des changements touchant la succursale d'Edmonton surviendront en 1998. Le CLO demande à la SCHL d'être vigilante dans la manière dont elle effectuera sa réorganisation afin de s'assurer qu'elle continue d'être en mesure d'offrir les mêmes services dans les deux langues officielles à partir de sa succursale d'Edmonton.

Finalement, la SCHL entretient des discussions préliminaires avec le gouvernement de l'Alberta qui pourraient aboutir à la conclusion d'une entente en matière de logement social, comme en ont signé une la Saskatchewan et le Nouveau-Brunswick. Encore une fois, selon le CLO, toute entente administrative de transfert de responsabilités fédérales aux provinces doit garantir aux communautés minoritaires de langue officielle, au minimum, les mêmes droits que ceux que leur reconnaît la LLO.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires et les bons de commande à l'intention du public sont disponibles dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est bien visible en tout temps dans l'aire de réception;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ❑ la documentation destinée aux membres du public est disponible dans les deux langues officielles;
- ❑ le pictogramme du SCT est bien visible dans l'aire de réception;
- ❑ une réceptionniste bilingue a été embauchée au mois d'août 1998 et l'offre active de service est fournie dans les deux langues officielles.

La SCHL connait des changements significatifs depuis 1995 et continuera d'en vivre. Une vérification interne des langues officielles est présentement effectuée afin d'évaluer la disponibilité et la qualité des services dans les deux langues officielles dans la plupart des bureaux désignés bilingues. La SCHL examinera également les procédures administratives et les systèmes de renvoi qu'elle a mis en place afin de continuer d'offrir les mêmes services dans les deux langues officielles.

Société canadienne des postes

(055697)

207, 9e Avenue Sud-Ouest
Calgary (Alberta)
T2P 1A0
(403) 974-2078

Lors de notre étude en 1994, le service en français dans ce bureau était satisfaisant. Le suivi de 1997 a démontré que la situation s'est détériorée.

Nous avons appelé au (403) 974-2078, le numéro inscrit dans les pages blanches de l'annuaire téléphonique de Calgary, et nous n'avons été accueillis qu'en anglais. Nous avons reçu un très bon service en français à une occasion, mais le service en français était de piètre qualité la fois suivante. Notre enquêteur a posé une question en français, après quoi l'employé a répondu qu'il ne parlait pas le français puis a transféré l'appel à un deuxième employé qui n'a pas compris la question de l'enquêteur.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient satisfaisants, mais ni le pictogramme du SCT ni quelque autre affiche annonçant la disponibilité du service dans les deux langues officielles n'était en évidence, comme c'était le cas en 1994. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Cependant, notre enquêteur a été salué en anglais avant de recevoir un service en français à peine satisfaisant d'un des employés bilingues; celui-ci devrait recevoir bientôt une formation de perfectionnement dans cette langue.

D'après le superviseur des opérations de vente au détail, les trois employés qui occupent des postes désignés bilingues (sur un total de 21) sont conscients de leurs obligations linguistiques en vertu des responsabilités inhérentes au fait d'occuper un poste bilingue. Les employés travaillent en deux quarts et au moins un employé bilingue est affecté à chaque quart. De fait, entre 10 heures et 14 heures, les trois employés bilingues sont en poste en même temps. Cependant, compte tenu de la qualité du service reçu en français, le bureau devrait augmenter sa capacité bilingue.

Parce que le superviseur ne savait pas qu'il y avait à Calgary des représentants d'associations de la communauté d'expression française, personne de ce bureau n'a tenté d'entrer en communication avec eux.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de rappeler au superviseur et aux employés du bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, leur obligation de fournir des services aux membres du public dans la langue officielle de leur choix;

4. de réviser, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, le profil linguistique correspondant aux trois postes bilingues afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins opérationnels;

5. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale tant en français qu'en anglais;

6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Alberta pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par les bureaux désignés bilingues de la Société.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ❑ le pictogramme d'offre active sera installé au comptoir de la Société à Calgary;
- ❑ on rappellera aux employés leur obligation d'accueillir les clients au téléphone ou au comptoir dans les deux langues officielles;
- ❑ on rappellera à tous les superviseurs et au personnel d'appliquer les normes de services dans les deux langues officielles;

- étant donné que les communications au comptoir sont répétitives et limitées, la Société a décidé que le niveau de compétence « A » est suffisant pour répondre aux besoins opérationnels. Toutefois, un nouveau test ou une nouvelle formation auront lieu au besoin;

- afin de faire en sorte que les clients soient servis dans leur langue en tout temps, la direction examinera les horaires de travail et apportera les modifications appropriées, plutôt que de créer d'autres postes bilingues;

- compte tenu de la taille du réseau de vente au détail de la Société, c'est habituellement le Coordonnateur régional des langues officielles qui s'occupe des consultations auprès des représentants des communautés locales minoritaires de langue officielle plutôt que les exploitants de comptoir. En Alberta, des discussions avec la communauté d'expression française ont eu lieu aussi récemment qu'en septembre et en novembre 1998.

Société canadienne des postes

(111945)

Safeway
4407, 50e Avenue
Red Deer (Alberta)
T4N 3Z0

Nous n'avions pas vérifié ce bureau de poste lors de l'étude de 1994. L'enquête de 1997 démontre que cette franchise postale est en mesure de fournir un service en français, bien que la qualité linguistique du service laisse parfois à désirer.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues. La documentation était bilingue, dont le reçu de la caisse, de même que les formulaires. Ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société indiquant que cette franchise offrait des services dans les deux langues n'était affiché.

L'appel téléphonique au (403) 341-3923, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local, a démontré que l'accueil est en anglais seulement et que la qualité linguistique du service fourni en français est plutôt pauvre. Lors de la visite sur place, le préposé au comptoir a accueilli notre enquêteur en anglais seulement et a eu de la difficulté à comprendre la question posée en français. Il a cependant réussi à fournir un service très courtois en français, même si la qualité linguistique du service laissait à désirer.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la Société est placé bien à la vue du public;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. d'augmenter, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

L'exploitant de la franchise Safeway à Red Deer a indiqué qu'il fermerait le comptoir postal. La Société sera donc à la recherche d'un autre comptoir au cours des prochains mois.

D'autres mesures seront prises d'ici la fin de l'exercice pour corriger les anomalies relevées.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait être tenu au courant, au plus tard trois mois après la publication du présent rapport, du nouvel endroit où des services seront fournis dans les deux langues officielles. Il voudrait également être informé des mesures adoptées par la Société pour satisfaire à ses obligations linguistiques.

Société canadienne des postes

(572144)

Poste restante
Caslan (Alberta)
T0A 0R0

Lors de notre étude en 1994, il n'y avait pas de service en français. Le suivi de 1997 a démontré que la situation n'avait pas changé.

La signalisation extérieure identifiant ce lieu comme un bureau de la SCP était bilingue, mais l'affiche indiquant qu'il s'agissait d'un comptoir offrant tous les services postaux était unilingue. À l'intérieur, une partie de l'affichage aux murs était bilingue, mais il était difficile, vu la présence d'un tissu d'affichettes manuscrites sans aucun rapport avec le service postal, de déterminer quels services étaient offerts. (Ce comptoir était également une boutique d'articles de pêche.) Nous n'avons remarqué aucun symbole d'offre active de service, ni du SCT ni de la SCP.

Le service n'était pas offert activement dans les deux langues officielles lorsque l'employé s'adressait au client et aucun service n'était fourni tant que le client ne s'exprimait pas en anglais.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure soit faite dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage à l'intérieur du bureau soit dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public soit offerte dans les présentoirs dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la Société est placé bien à la vue, pour que les membres du public sachent qu'ils peuvent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

F3

6. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que le service en personne est fourni en français;

7. d'informer le personnel de ce bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, de son obligation de fournir des services au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

Les efforts visant à recruter un employé bilingue qualifié n'ont pas porté fruit et la Société cherche actuellement d'autres endroits dans la subdivision de recensement où des services de qualité pourraient être offerts dans les deux langues officielles.

D'autres mesures seront prises d'ici la fin de l'exercice pour corriger les anomalies signalées.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait être avisé, au plus tard trois mois après la publication du présent rapport, des résultats des efforts de la Société pour trouver un autre endroit où des services de qualité pourraient être offerts dans les deux langues officielles, de même que des mesures qui ont été prises immédiatement pour corriger les anomalies signalées.

Société canadienne des postes

(573078)

5003, 3e Rue
Donnely (Alberta)
T0H 1G0

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était très bon. Notre visite avait démontré en effet que tous les aspects du programme des langues officielles étaient en place, à l'exception de l'offre active de service en personne. Le suivi de 1997 a permis de constater que la situation n'a pas changé.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient satisfaisants. Il faut toutefois mentionner que le pictogramme du SCT n'est pas utilisé mais il est remplacé par un autre visuel qui est en évidence annonçant la disponibilité du service dans les deux langues officielles.

L'offre active en personne est maintenant disponible et de très bonne qualité. Il en est de même du service.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et le CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Société canadienne des postes

(573310)

9808, 103e Avenue
Edmonton (Alberta)
T5J 0J0

Le suivi de 1997 démontre que la situation au bureau principal de la Société canadienne des postes à Edmonton est relativement la même que lors de notre étude en 1994. Le service fourni en français est encore très bon mais l'accueil au téléphone et en personne continue de se faire en anglais seulement.

Les vérifications téléphoniques nous ont permis de constater que le numéro indiqué dans l'annuaire téléphonique d'Edmonton n'est plus le bon. La gestionnaire nous a informés que ce numéro doit être modifié lors de la prochaine publication du bottin téléphonique. Lors de nos deux appels, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Par contre, le service en français a été fourni sans difficulté.

Notre visite sur les lieux a permis de constater que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. De plus, le bureau comptait quatre affiches démontrant qu'il offrait des services en français et en anglais, dont trois du SCT et une de la Société. Deux des pictogrammes étaient bien en montre sur le comptoir. Le nombre élevé d'affiches indique l'importance accordée à l'image que le bureau offre des services dans les deux langues. Pourtant, notre enquêteur n'a pas été accueilli dans les deux langues au comptoir. Il a cependant obtenu un très bon service en français.

Selon le responsable des services au comptoir, le personnel et la gestion sont informés de leurs obligations linguistiques. Trois des 23 postes de préposés au comptoir sont désignés bilingues. Ces trois postes sont répartis sur deux quarts de travail qui se recoupent, couvrant ainsi les périodes de pointe durant les heures d'ouverture de 7 à 18 heures.

Par ailleurs, ce bureau maintient des communications avec la communauté d'expression française par l'entremise du coordonnateur des langues officielles de la Société.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

On rappellera aux employés leur obligation d'accueillir les clients dans les deux langues officielles au téléphone et au comptoir.

Société canadienne des postes

(576069)

Poste restante
Mallaig (Alberta)
T0A 2K0

Lors de notre étude en 1994, le service était offert dans les deux langues officielles et il était de très bonne qualité. Le suivi de 1997 a démontré que l'attention aux obligations linguistiques et la qualité du service dans les deux langues officielles se sont maintenues dans ce bureau.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau affichait le logo de la Société pour indiquer qu'il offrait des services dans les deux langues officielles.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service en français était très bon. Deux personnes bilingues fournissent les services postaux au sein de ce bureau.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques et le CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Société canadienne des postes

(578207)

4918, 50e Avenue
Saint-Paul (Alberta)
T0A 3A0

Le comptoir postal visité en 1994 à Saint-Paul, était celui situé au 3-5017, 42e Rue qui a depuis fermé ses portes. Le bureau visité au cours de l'enquête de 1997 est celui qui se trouve au 4918, 50e Avenue. L'enquête démontre que le bureau offre un bon service en français et en anglais mais qu'il n'accueille pas les clients sur place dans les deux langues officielles.

Les deux appels téléphoniques dénotaient un service de très bonne qualité en français, avec offre active dans les deux langues officielles dans les deux cas.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur du bureau de poste, de même que la documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. De plus, le pictogramme du SCT était en évidence, au comptoir. Le préposé a fourni un très bon service en français, mais il n'y a pas eu d'accueil dans les deux langues officielles. Selon la représentante des ventes au détail, Saint-Paul étant une toute petite ville, les gens se connaissent, ce qui permet aux employés d'accueillir les clients dans leur langue officielle. Cela pourrait aussi expliquer pourquoi l'offre active dans les deux langues est faite au téléphone et non en personne.

Il fut un temps où sept employés du bureau de poste occupaient des postes bilingues; récemment le nombre de postes bilingues a été réduit à quatre. Les employés satisfont aux exigences linguistiques requises. La livraison du service en français de la part des employés ou des gestionnaires fait partie intégrante du service à la clientèle, ce qui fait qu'il n'y a pas de rappel à ce sujet. Il faut aussi ajouter que Saint-Paul fait partie d'une région qui compte une forte proportion de personnes d'expression française.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés aux guichets utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

On rappellera aux employés leur obligation d'accueillir les clients dans les deux langues officielles au téléphone et au comptoir.

Société canadienne des postes

(579173)

Waterton Park (Alberta)
T0K 2M0

Lors de notre étude en 1994, ce bureau de poste n'avait pas été en mesure de fournir un service en français. Le suivi mené en 1997 indique que la situation n'a pas du tout changé.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Par contre, il y avait une affiche unilingue anglaise se lisant « Full Postal Service » dans une fenêtre. La documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. Il n'y avait ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement lors de la visite du bureau et il n'a pas obtenu de service en français de la part de la seule personne travaillant au comptoir.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toutes les affiches sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la Société est placé bien à la vue du public, pour indiquer que le bureau offre des services dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la préposée au comptoir utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec elle en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que ce bureau de poste fournit, en personne, tous ses services dans les deux langues officielles;

5. de rappeler à l'employé du bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, ses obligations de fournir des services aux membres du public dans la langue officielle de leur choix.

Réponse de la Société

L'affiche non conforme sera remplacée et des dispositions temporaires ont déjà été prises pour que l'employé bilingue de Parcs Canada offre les services jusqu'à ce que l'emploi de maître de poste soit vacant.

D'autres mesures seront prises d'ici la fin de l'exercice pour corriger les anomalies signalées.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait qu'on lui fasse savoir, au plus tard deux mois après la publication du présent rapport, si l'affiche dans les deux langues officielles et le pictogramme du SCT ou le logo de la Société sont installés bien à la vue.

Le CLO reconnaît que des mesures administratives ont été prises par la Société afin d'offrir des services dans les deux langues officielles jusqu'à ce que l'emploi de maître de poste soit vacant. Toutefois, étant donné qu'il s'agit là d'une mesure temporaire, il voudrait être tenu au courant de la date précise à laquelle le bureau prévoit être en mesure d'offrir des services en français et en anglais.

Patrimoine canadien

Parc national Elk Island
(11651)

R.R. 1, chantier 4
Fort Saskatchewan (Alberta)
T8L 2N7
(403) 992-2950

Lors d'une visite au parc en 1994, nous avions noté que l'affichage à l'intérieur et la signalisation extérieure étaient bilingues et que le service était offert par téléphone dans les deux langues officielles. Cependant, le pictogramme du SCT n'était pas utilisé, l'accueil bilingue n'était pas fait et le service en personne n'était pas disponible lorsque notre enquêteur s'était présenté sur les lieux. Le suivi de 1997 indique que la situation s'est grandement améliorée en ce qui concerne la prestation des services dans les deux langues officielles.

Nous avons fait deux vérifications par téléphone et nous avons constaté que l'offre active et le service dans les deux langues officielles étaient disponibles. La qualité du français était très bonne dans les deux cas.

Notre visite sur place a révélé que la signalisation bilingue est maintenue partout dans le parc. Nous avons également noté qu'une attention particulière avait été portée à la signalisation temporaire, affichée dans les deux langues officielles à différents endroits dans le parc.

Nous avons visité deux sites à l'intérieur du parc. Dans les deux cas, il n'y avait pas d'offre active, ni visuelle ni en personne, pas plus au bureau administratif qu'au poste de péage. Cependant, le service en personne était fourni rapidement et aisément aux deux endroits et le français était de très bonne qualité.

Les dépliants publicitaires et autres documents d'information au sujet du parc étaient offerts dans les deux langues officielles au comptoir des renseignements situé à l'arrière du casse-croûte, à l'intérieur du parc. Cependant, toute l'information n'était pas disponible dans les deux langues officielles au moment de notre visite.

Nous avons noté que l'inscription dans l'annuaire téléphonique est exacte, en français comme en anglais, et nous avons remarqué également, dans d'autres publications, que le parc fait de la publicité en s'adressant aux deux groupes linguistiques. Nous avons également appris que des rencontres avaient eu lieu avec les représentants de la communauté d'expression française pour mieux connaître ses besoins.

La direction du parc a veillé à ce que des séances d'orientation soient offertes annuellement au personnel, au début de chaque saison touristique estivale, ce qui a contribué à sensibiliser davantage tous les employés à leurs obligations linguistiques. En outre, la direction du parc

réévalue chaque année ses besoins en matière linguistique lors de la préparation de son plan d'activités et de son plan de travail, pour l'application de la Partie VII de la LLO.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Patrimoine canadien :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est offerte dans ses présentoirs et ses kiosques dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- toute la documentation de Parcs Canada est offerte et disposée dans les deux langues officielles. Si des publications d'organismes externes ne sont imprimées qu'en anglais, elles sont présentées à part et il est clairement indiqué qu'elles ne sont pas des publications de Parcs Canada;

- les pictogrammes du SCT seront placés bien à la vue du public sous peu;

- en juillet 1998, le personnel des langues officielles du Centre de services de l'Ouest du Canada à Calgary a donné de la formation aux employés qui rencontrent les membres du public. La formation a porté sur l'accueil et le service dans les deux langues officielles. D'autres séances de formation seront offertes le printemps prochain.

Patrimoine canadien

Parc national des Lacs-Waterton
(11654)

215, chemin Mountain View
Waterton (Alberta)
T0K 2M0

Ce parc n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête de 1997 indique qu'il fournit un service exemplaire en français en personne mais qu'il doit corriger certaines lacunes en ce qui a trait aux transferts d'appels téléphoniques reçus en français.

Lors de son arrivée à la guérite principale du Parc, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et un excellent service lui fut fourni en français. Le préposé, constatant la préférence linguistique de notre enquêteur, lui a remis toute la documentation en français. Cette façon de servir les citoyens d'expression française est un modèle que d'autres institutions fédérales auraient avantage à suivre. La signalisation extérieure était également dans les deux langues officielles.

Lors des appels téléphoniques, notre enquêteur reçut un accueil dans les deux langues et le service lui fut fourni en français, malgré certaines lacunes. Lors du premier appel, l'enquêteur fut dirigé à deux personnes différentes avant d'obtenir un service satisfaisant en français. Lors de la deuxième vérification téléphonique, la préposée a dirigé l'appel en anglais seulement.

Au centre d'accueil, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur, y compris certaines affiches manuscrites, étaient dans les deux langues officielles. L'ordinateur mis à la disposition du public offrait un menu en français et en anglais. Par ailleurs, le bureau affichait le pictogramme du SCT indiquant qu'il s'agit d'un point de service désigné bilingue. Notre enquêteur a reçu un accueil dans les deux langues du préposé qui eut recours à une collègue bilingue pour fournir le service en français.

Six employés sont affectés au centre d'accueil, dont trois sont bilingues. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen de directives et lors de réunions. Notre suivi démontre que les employés respectent les directives et les procédures.

Le Parc n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française de l'Alberta, cette tâche ayant été confiée au bureau régional du Ministère.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère du Patrimoine canadien :

1. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés non bilingues de ce bureau qui répondent au téléphone suivent les procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Réponse du Ministère

Au printemps de 1998, avec l'appui du personnel des langues officielles du Centre de services de l'Ouest du Canada à Calgary, le ministère a offert de la formation à tous les employés et une formation plus approfondie aux employés en contact avec le public. Il a dressé, à titre de référence, une liste des numéros d'employés et de personnes-ressources bilingues qui est affichée à chaque poste de travail afin de permettre le transfert rapide et efficace d'appels à des employés bilingues.

Patrimoine canadien

Parc national de Banff (92417)

101, avenue Spray
C.P. 900
Banff (Alberta)
T0L 0C0
(403) 762-1500
(403) 762-1566
(403) 762-1550
(403) 762-1557
(403) 762-1515

Ce parc national n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête de 1997 indique qu'il fournit dans l'ensemble un bon service en français malgré certaines lacunes.

Le Parc n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française de l'Alberta. Le bureau régional du Ministère se charge de ces communications.

Nous avons vérifié plusieurs des services fournis par le Parc national de Banff. Nous décrivons ci-dessous notre expérience pour chacun des services.

Centre des visiteurs - Lac Louise

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation dans les présentoirs était bilingue et le pictogramme du SCT était bien en vue. La préposée au comptoir désigné pour le service dans les deux langues a accueilli notre enquêteur en anglais seulement. Elle lui a indiqué qu'elle ne parlait pas français mais qu'elle pouvait se faire remplacer par un collègue bilingue. Notre enquêteur a obtenu un service satisfaisant en français du collègue bilingue.

Upper Hot Springs

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (403) 762-1515, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues et dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon lors des deux appels. L'enquêteur a également noté que le message enregistré sur le répondeur automatique était en français et en anglais.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Il y avait cependant des erreurs grammaticales en français sur quelques affiches. On nous a dit que ces erreurs avaient déjà été signalées par des membres du public. La documentation et les formulaires étaient dans

les deux langues. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais. Une affiche « OPEN - OUVERT » était cependant bien en vue. Le travail de notre enquêteur a été simplifié par le client qui le précédait. Ce dernier a démandé au préposé s'il parlait français. Visiblement soulagé par la compétence en langue française du préposé, il a admis avoir eu certaines difficultés à se faire comprendre depuis son arrivée au Canada. Notre enquêteur a quant à lui été accueilli dans les deux langues et il a reçu un très bon service en français.

Le bureau compte 30 employés, dont six sont bilingues. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Il en est tenu informé lors des réunions et des séances d'information sur le sujet.

Guérite Est

La signalisation extérieure était dans les deux langues et la documentation était disponible en français et en anglais. À la place d'un pictogramme du SCT, un tableau désigné « English/Français » devant les guérites indiquait qu'on y offrait le service en français et en anglais. Le préposé a accueilli notre enquêteur dans les deux langues et lui a fourni un très bon service en français. Il lui a remis un reçu bilingue.

Centre des visiteurs - Banff

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (403) 762-1550, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles de même que dans l'annuaire téléphonique local. Lors du premier appel, il y avait tout d'abord un message enregistré dans les deux langues demandant au client de choisir sa langue de préférence. Notre enquêteur a choisi le français et il a obtenu un très bon service dans cette langue pour chaque option du menu téléphonique. Lorsqu'il a choisi de parler à un préposé, toutefois, il a été accueilli en anglais seulement et le préposé n'a pas cherché à obtenir l'aide d'un collègue bilingue. Notre enquêteur n'a donc pas obtenu son service en français. Lors du deuxième appel, notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues mais le préposé a eu beaucoup de difficulté à comprendre la question posée en français. Il a tout de même réussi à offrir un service en français, bien que de qualité moindre que celui fourni en anglais.

Lors de la visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. L'ordinateur mis à la disposition du public offrait un menu en français ou en anglais. Les renseignements présentés étaient de qualité égale dans les deux langues. Toujours à l'extérieur, sur un présentoir des programmes d'interprétation de Banff, on pouvait lire que les programmes offerts par un groupe indépendant, « The Friends of Banff National Park » n'étaient pas disponibles en français. À l'intérieur, la documentation était dans les deux langues, y compris les prévisions de la météo et les conditions des sentiers, mais des renseignements étaient affichés en anglais seulement dans une fenêtre au sujet des parcs nationaux de Kootenay et de Jasper. Un feuillet de renseignement invitait le public à consulter le site Internet du Parc, ce que nous avons fait par la suite : tous les renseignements y sont disponibles en français ou en anglais. Le pictogramme du SCT n'était pas affiché mais les employés bilingues portaient un macaron pour

indiquer qu'ils pouvaient servir le public dans les deux langues. L'accueil au comptoir s'est fait en anglais seulement mais le préposé a fourni, sur demande, un service en français dont la qualité laissait quelque peu à désirer. Les présentations au théâtre étaient bilingues et les vidéos étaient disponibles en français sur demande.

Lieu historique national Cave and Basin

Lors du premier appel au (403) 762-1566, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues et dans l'annuaire téléphonique local, notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues et il a obtenu un très bon service en français. Lors du deuxième appel, après un accueil bilingue, la réceptionniste lui a demandé, en anglais, s'il parlait cette langue. Elle l'a ensuite servi dans un français dont la qualité laissait quelque peu à désirer.

Lors de la visite sur place, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation en montre dans les nombreux présentoirs et tout au long du sentier de la découverte était en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien en vue. Lorsque notre enquêteur s'est présenté, le préposé a hoché la tête en signe de salutation et il a fourni un service satisfaisant en français.

Le lieu historique compte six employés, dont trois sont bilingues. Les trois autres ont une connaissance limitée du français. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé lors de réunions.

Musée de Banff

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation était en français et en anglais. Le pictogramme du SCT indiquant que le service est disponible dans les deux langues était bien en vue. Notre enquêteur a reçu un accueil bilingue et il a obtenu un service satisfaisant en français. Alors qu'il discutait avec la préposée des obligations linguistiques du point de service, notamment de l'importance de l'accueil bilingue, deux clientes se sont présentées au Musée. La préposée les a accueillies dans les deux langues. Les clientes ont alors exprimé leur satisfaction à l'égard de la disponibilité du service en français et la conversation s'est poursuivie dans cette langue.

Les appels téléphoniques que nous avons effectuées au (403) 762-1557, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues de même que dans l'annuaire téléphonique local, indiquaient que ce numéro est erroné. Il aurait plutôt fallu faire le (403) 762-1558.

Les six employés qui travaillent au Lieu historique Cave and Basin sont également affectés au Musée.

Administration

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (403) 762-1500, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi qu'au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues à chaque fois et il a obtenu un très bon service en français lors du premier appel et un service satisfaisant lors du deuxième.

Lors de la visite sur place, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le service est disponible en français et en anglais était affiché bien en vue. Notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues et il a obtenu un très bon service en français.

Le nombre de recommandations au sujet de ce Parc peut sembler élevé. Il s'explique en bonne partie par le nombre élevé de services observés.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Patrimoine canadien :

1. d'affecter, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, uniquement des préposés qui sont en mesure de fournir le service en français et en anglais à la guérite désignée bilingue au Centre d'accueil des visiteurs au Lac Louise.

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés affectés à la guérite désignée bilingue au Centre d'accueil des visiteurs au Lac Louise utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard lors de la prochaine ouverture du Parc, que les affiches rédigées en français à « Upper Hot Springs » sont sans erreurs;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue à « Upper Hot Springs » là où le public se rend pour obtenir des services;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés au Centre des visiteurs de Banff qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais et dirigent les visiteurs d'expression française à un collègue bilingue;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le niveau de compétence linguistique des préposés au Centre des visiteurs de Banff est suffisamment élevé pour soutenir une conversation en français;

7. de s'assurer, au plus tard lors de la prochaine ouverture du Parc, que toutes les affiches sont dans les deux langues officielles au Centre des visiteurs de Banff;

8. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel affecté au Lieu historique national Cave and Basin n'incite pas les clients d'expression française à s'exprimer en anglais;

9. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone qui doit être inscrit pour le Musée de Banff au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles et s'assurer que le numéro approprié paraisse dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

Centre des visiteurs - Lac Louise

- tout le personnel recevra de la formation en vue d'accueillir les visiteurs dans les deux langues officielles. La direction du Parc s'assurera que le Centre offre un service bilingue en tout temps et qu'au moins un employé bilingue y travaille pendant toutes les heures d'ouverture, y compris les mois d'hiver.

« Upper Hot Springs »

- on s'occupe actuellement de corriger les erreurs grammaticales sur les affiches. Bien que des corrections aient été apportées, les nouvelles affiches contenaient toujours des erreurs, attribuables cette fois à l'entrepreneur chargé de l'impression des affiches. Le coordonnateur des langues officielles prête son concours à l'atelier responsable des affiches afin de s'assurer de l'exactitude de la troisième série d'affiches;

- le pictogramme du SCT est installé bien à la vue à côté du comptoir à « Upper Hot Springs ».

Centre des visiteurs

- tous les employés au comptoir bilingue accueillent les visiteurs dans les deux langues officielles. Aux autres comptoirs, on dirige immédiatement les visiteurs d'expression française vers un préposé bilingue. Afin d'améliorer le niveau de compétence linguistique des employés du Centre, Parcs Canada s'efforce d'embaucher du personnel bilingue pendant l'été, lorsqu'il y a des postes vacants; tous les autres employés assistent chaque année à un atelier d'une semaine d'immersion en français afin d'améliorer leur capacité de s'exprimer dans cette langue;

- toutes les affiches et la signalisation concernant les parcs sont présentées dans les deux langues officielles.

Lieu historique national Cave and Basin et Musée de Banff

- les visiteurs qui désirent obtenir des services en français sont dirigés vers un préposé bilingue;

- on a engagé des fonds pour envoyer certains employés au Québec pour obtenir une formation en langue française et tous les membres du personnel peuvent assister à un atelier d'une semaine d'immersion en français;

- l'erreur dans l'annuaire téléphonique du Musée de Banff a été corrigée.

Environnement Canada

Région des Prairies et du Nord
(11633)

Immeuble Twin Atria
4999, 98e Avenue
Pièce 200
Edmonton (Alberta)
T6B 2X3

(403) 951-8600	(403) 951-8700
(403) 951-8888	(403) 951-8625
(403) 951-8881	(403) 951-8905
(403) 466-2613	(403) 951-8710
(403) 468-9196	

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi de 1997 démontre qu'il a fait des progrès mais qu'il reste des lacunes à corriger.

Plusieurs services de la région des Prairies et du Nord de la Direction de la protection de l'environnement d'Environnement Canada sont logés dans l'immeuble Twin Atria. Entre autres, s'y retrouvent le Bureau du directeur régional, le Service de la conservation de l'environnement, le Service de la protection de l'environnement et les Services climatologiques et météorologiques.

La liste des bureaux et des points de service fédéraux devant offrir des services dans les deux langues officielles indique 11 numéros de téléphone pour la Direction de la protection de l'environnement auxquels le service en français est disponible. Nous avons vérifié quatre de ces numéros et, à chaque fois, l'accueil s'est fait dans les deux langues - sauf, évidemment, pour les lignes consacrées au service en français seulement - et le service fourni en français a toujours été de très bonne qualité. Nous n'avons relevé qu'un seul petit problème, soit au (403) 951-8888 : le numéro pour le Service de la protection de l'environnement est incorrect. Un message enregistré en anglais de la compagnie de téléphone Telus informe le public de presser le chiffre deux pour rejoindre le service. Environnement Canada nous a informés que la correction sera faite lors de la prochaine publication de l'annuaire téléphonique. Entre-temps, le message demeurera en anglais puisque c'est la langue dans laquelle Telus enregistre ses messages. Il est important que le Ministère informe le SCT dès maintenant du nouveau numéro de téléphone afin de corriger celui paraissant dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés bilingues.

Alors que la signalisation à l'entrée des bureaux d'Environnement Canada était bilingue, le répertoire à l'entrée principale de l'immeuble annonçait les services de la Direction de la protection de l'environnement en anglais seulement. Le Ministère nous a avisés qu'il demanderait à la gestion de l'immeuble de corriger la situation immédiatement. La documentation, les prévisions météorologiques et les cartes géographiques en montre à l'extérieur du bureau étaient dans les deux langues officielles.

L'affichage à l'intérieur et la documentation dans l'aire de réception étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT démontrant que le bureau offre des services dans les deux langues était bien en vue. La réceptionniste a accueilli notre enquêteur en anglais seulement mais elle lui a fourni un excellent service en français. Bien que le Ministère ait produit une petite brochure intitulée « Hello! Bonjour! Service to the Public/Le service au public », un rappel particulier devra être fait auprès du personnel de la réception pour que l'accueil se fasse dans les deux langues officielles.

Le bureau compte 721 employés, dont 34 sont bilingues. On s'assure qu'il y a au moins un employé bilingue à chaque quart de travail. La capacité bilingue parmi les huit services de la Direction de la protection de l'environnement logés dans l'immeuble Twin Atria permet de servir adéquatement le public dans les deux langues officielles. Le personnel et la gestion connaissent les obligations de l'institution en matière de langues officielles. Des rappels mensuels sont faits via un bulletin-maison diffusé au personnel.

Les renseignements inscrits dans l'annuaire téléphonique d'Edmonton 1996/1997 et dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues démontrent que la communauté d'expression française est beaucoup mieux informée de la disponibilité des services en français qu'elle ne l'était en 1994. Par contre, le bureau n'a pas de contacts avec les représentants de la communauté d'expression française afin de connaître leurs besoins pour les informer des services qu'il offre. Le CLO est d'avis que cette lacune doit être corrigée.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le répertoire à l'entrée de l'immeuble énumère les services du Ministère dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Alberta afin de cerner ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- le tableau répertoire à l'entrée de l'édifice sera révisé en juin 1999. Il ne présentera que le nom du Ministère dans les deux langues officielles. Les services du Ministère sont actuellement énumérés dans les deux langues officielles sur le tableau répertoire placé près de l'aire d'accueil d'Environnement Canada, au 2e étage;

- actuellement, une personne embauchée temporairement accueille les membres du public dans les deux langues officielles. Une personne bilingue sera embauchée de façon permanente et elle devra accueillir le public dans les deux langues officielles;

- le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles sera mis à jour d'ici au 15 janvier 1999;

- on fera la promotion du programme Éco-Action 2000 auprès des diverses communautés et associations de langue française en Alberta. Des publications ont été envoyées aux associations d'expression française. Tous les communiqués sont transmis aux médias d'expression française.

Environnement Canada

(85053)

Bureau de district
Édifice fédéral Harry Hays
220, 4e avenue Sud-Est
Bureau 854
Calgary (Alberta)
T2G 4X3
(403) 292-4422
Opérations de surveillance : (403) 292-5320

Lors de notre étude en 1994, nous avions été servis en français par téléphone, mais non en personne. Le suivi de 1997 démontre que la situation s'est détériorée, au point où nos enquêteurs n'ont reçu aucun service en français.

Nous sommes enclins à questionner l'inclusion de la Division des opérations de surveillance dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour offrir le service au public dans les deux langues officielles, étant donné que la division de Calgary est devenue un bureau satellite d'opérations pratiques sur le terrain qui n'a pas de contact avec le public en général. Le mandat de la Division des opérations de surveillance consiste à effectuer la collecte de données sur le débit et le niveau d'eau destinée à la base de données du gouvernement provincial de l'Alberta. Sur les 30 employés du bureau de Calgary d'Environnement Canada, 20 travaillent à la Division des opérations de surveillance et dix dans des secteurs comme la protection de la faune, la protection de l'environnement, etc. Les employés de ces derniers étant en contact avec le public en général, c'est là que devrait s'appliquer l'obligation d'offrir des services au public dans les deux langues officielles. Il n'y a actuellement aucun poste désigné bilingue dans ce bureau; quelques postes des secteurs de la protection de la faune ou de la protection de l'environnement devraient être désignés en ce sens pour satisfaire aux obligations de ce bureau en vertu de la LLO et de son règlement d'application.

Les deux numéros de téléphone inscrits dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, (403) 292-4422 et (403) 292-5320, sont incorrects. Ainsi, en plaçant des appels à ces numéros, nos enquêteurs n'ont pu obtenir de service en français. Ils ont alors composé le numéro inscrit dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique de Calgary, le (403) 292-5301, et ont obtenu dans les deux cas un accueil dans les deux langues, mais ils n'ont tout de même pas reçu de service en français.

Lorsque notre enquêteur s'est rendu au bureau, il n'a pas non plus reçu de service en français. Lorsqu'il s'est approché d'un comptoir où un avis informait le public que le service en français était offert par téléphone au bureau d'Environnement Canada à Edmonton, on l'a accueilli en anglais seulement. En réaction aux questions posées en français, la réceptionniste lui a répondu en anglais qu'elle ne parlait pas français et lui a demandé s'il parlait anglais. La réceptionniste a

alors informé notre enquêteur qu'il pouvait appeler le bureau d'Edmonton. Lorsque notre enquêteur a demandé s'il devait payer les frais d'interurbain pour appeler au bureau d'Edmonton, la réceptionniste lui a donné le numéro 1-800 de Référence Canada, lui indiquant que son appel serait transféré à Edmonton. Notre enquêteur a par la suite appris du directeur du bureau que les visiteurs d'expression française peuvent appeler à Edmonton directement du bureau de Calgary pour éviter les frais d'interurbain. Nous considérons que cet arrangement n'est acceptable que comme une mesure administrative strictement temporaire. Le service par l'entremise d'un bureau intermédiaire laisse à désirer; le bureau de Calgary ne s'acquitte pas de ses obligations sur le plan linguistique.

Tout comme en 1994, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles et nous avons noté que deux pictogrammes du SCT sont maintenant affichés, à l'entrée du bureau. De plus, la documentation et les formulaires sont disponibles en français et en anglais.

On nous a dit que les employés avaient été informés de leurs obligations linguistiques par voie de documentation envoyée par le Service des ressources humaines. Compte tenu des conclusions auxquelles nous sommes arrivés lors de notre suivi, nous croyons que cette information n'était pas suffisante pour produire les résultats voulus.

Parce que personne à ce bureau ne savait qu'il y avait des représentants d'associations communautaires d'expression française à Calgary, aucun contact n'a été établi.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone qui doivent être inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de faire inscrire le numéro où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique de Calgary;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'un nombre suffisant d'employés bilingues occupent les postes comportant un élément de service au public pour garantir, en tout temps, le service dans les deux langues officielles;

5. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Alberta pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- le dernier répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles contient les bons numéros de téléphone;
- le numéro de téléphone est inscrit dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique de 1998 de Calgary;
- actuellement, une personne embauchée temporairement utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles tant pour répondre au téléphone que pour accueillir les visiteurs. Un poste de réceptionniste bilingue devrait être doté de façon permanente d'ici la fin de l'année;
- le poste de réceptionniste sera désigné bilingue;
- on fera la promotion du programme Éco-Action 2000 auprès des diverses communautés et associations d'expression française en Alberta. Des publications ont été envoyées aux associations d'expression française. Tous les communiqués sont transmis aux médias d'expression française.

Société du crédit agricole

(11660)

2116, 27e Avenue Nord-Est
Bureau 317
Calgary (Alberta)
T2E 7A6
(403) 292-6100

Lors de notre étude en 1994, nous avions constaté que le service en français était de piètre qualité. Le suivi de 1997 démontre qu'un service téléphonique satisfaisant est généralement offert en français par l'entremise d'un lien direct avec le bureau de la Société à Edmonton mais que le bureau de Calgary n'est pas en mesure d'offrir le service en français, en personne.

Lorsque nous avons appelé aux numéros (403) 292-6100 et 1-800-387-3232, nous avons été accueillis dans les deux langues officielles et avons obtenu un service satisfaisant en français. Cependant, le numéro sans frais n'est pas inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues.

Notre visite a révélé que le service en français est offert de manière plutôt aléatoire dans ce bureau, car il n'était disponible que par ce lien téléphonique avec le bureau d'Edmonton. La réceptionniste à Edmonton a fait le transfert de l'appel en français, mais l'employé du bureau d'Edmonton avait de la difficulté à comprendre les questions de notre enquêteur et à réagir en conséquence. Nous considérons que cet arrangement n'est acceptable que comme une mesure administrative strictement temporaire. Le service par l'entremise d'un bureau intermédiaire laisse à désirer; le bureau de Calgary ne s'acquitte pas vraiment de ses obligations linguistiques. On a informé notre enquêteur qu'un employé bilingue devait être embauché à temps partiel pour une période de six mois, pour venir en aide aux trois employés de ce bureau. Le fait d'avoir un employé bilingue sur les lieux permettra au bureau d'offrir le service en français en personne. Cependant, la Société ne pourra offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles que si elle le fait en tout temps.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur, ainsi que la documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était clairement visible.

On nous a dit que le personnel avait été informé de ses obligations linguistiques lors d'une visite récente d'un représentant du SCT. Compte tenu des conclusions auxquelles nous sommes parvenus lors de notre suivi, nous croyons que cette visite n'a pas produit les résultats attendus.

Parce que personne à ce bureau ne savait qu'il y avait des représentants d'associations communautaires d'expression française à Calgary, aucun contact n'a été établi avec eux.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société du crédit agricole :

1. de demander au SCT d'ajouter immédiatement le numéro 1-800 au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de rappeler au superviseur et aux employés du bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, leur obligation de fournir des services aux membres du public dans la langue officielle de leur choix;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau soit en mesure de fournir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

5. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés non-bilingues de ce bureau des procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Alberta pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par ce bureau.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ❑ le Bureau des langues officielles a fourni à l'agent responsable du portefeuille du SCT à la Société le numéro 1-800 de la Société du crédit agricole;

- ❑ l'agent des langues officielles a rencontré le personnel et le superviseur du bureau de Calgary pour leur rappeler leur obligation de fournir des services aux membres du public dans la langue officielle de leur choix;

- ❑ un employé permanent à temps plein travaille maintenant au bureau de Calgary et peut offrir tous les services dans les deux langues officielles en tout temps;

- l'agent des langues officielles a offert de la formation en langues officielles à tous les adjoints de bureau de l'Alberta en juin 1998. Dans le cadre de son exposé, il a expliqué les obligations de la Société en ce qui a trait aux services aux membres du public et la nécessité d'encourager ces derniers à communiquer dans la langue officielle de leur choix par une offre active de services bilingues au téléphone et en personne;

- au moment de l'exposé, la procédure de renvoi des clients d'expression française à des collègues bilingues a été passée en revue. Les adjoints de bureau sont désormais responsables des langues officielles dans leur bureau et de la formation de tous les employés à cet égard;

  en octobre 1998, on a procédé à une vérification de suivi auprès des employés du bureau de Calgary afin de s'assurer qu'ils comprennent leur obligation à l'égard d'une offre active au public;

- en 1997 et 1998, la Société a communiqué à plusieurs reprises avec des représentants de la communauté d'expression française de l'Alberta. Elle a indiqué à l'Association canadienne-française de l'Alberta qu'elle cherchait du personnel bilingue pour ses bureaux bilingues. Cette initiative a permis à la Société d'embaucher des employés bilingues pour occuper des postes vacants, à savoir un poste d'une durée déterminée et un poste permanent à temps plein à Calgary. Depuis août 1998, chaque fois qu'il y a un poste à doter en Alberta, un avis à cet égard est envoyé à l'Association d'expression française;

  en 1998, la Société a également participé à l'activité entourant la Journée internationale de la francophonie qui s'est déroulée à Edmonton. Elle y a installé un kiosque officiel qui a été animé par un employé bilingue de l'Alberta. De plus, l'agent des langues officielles a communiqué avec l'Association canadienne-française de l'Alberta afin de cerner ses besoins et l'informer des services offerts par les bureaux bilingues de la Société. Les communications se sont poursuivies et la Société a parrainé le Festival de la moisson de Plamondon (Alberta);

  dans tout le pays, les employés bilingues de la Société ont été identifiés pour établir et entretenir des rapports avec les associations de minorités de langue officielle linguistiques et pour élaborer des possibilités de partenariats afin d'accroître la vitalité des communautés minoritaires de langue officielle.

Commentaire du Commissaire

Le CLO constate positivement les efforts de la Société pour respecter ses obligations linguistiques en vertu de la LLO et du Règlement.

Société du crédit agricole

(11675)

5025, 49e Avenue
Saint-Paul (Alberta)
TOA 3AO

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était satisfaisant. Le suivi de 1997 nous a permis de constater que la Société a effectué plusieurs changements dans la façon dont elle livre ses services à la population de Saint-Paul. Ces changements ont affecté de façon négative les services offerts dans les deux langues officielles par ce bureau.

Suite à une entente entre la Société du crédit agricole et son homologue provincial « The Agriculture Financial Services Corporation », les services fournis par ces deux organismes sont offerts sous un même toit.

Bien qu'elles demeurent deux entités qui répondent à des paliers de gouvernement différents, au yeux du public c'est l'entité provinciale qui a le plus de visibilité. Selon les termes de l'entente du 29 avril 1994, la Corporation « The Agriculture Financial Services Corporation » serait le point de contact initial pour les membres du public, puisque la Société a délégué à ladite Corporation des pouvoirs lui permettant de faire des prêts en son nom. L'entente ne fait aucune mention de la responsabilité concernant la livraison du service dans les deux langues officielles.

Cela explique en partie le fait qu'il n'y avait ni offre active verbale, ni pictogramme du SCT au comptoir, lorsque nous avons visité les locaux de ce bureau fédéral-provincial. Le bureau ne compte que deux employés fédéraux, dont une adjointe bilingue. Le jour de la vérification, le service en français n'était pas disponible, l'adjointe bilingue étant absente du bureau. Nous avons aussi appris qu'il y a un employé provincial qui est bilingue, à qui la Société fait parfois appel.

En ce qui a trait au service au téléphone, une première vérification démontre que la préposée a fait de l'offre active et que la qualité du service en français était très bonne. Par contre, il n'y avait ni accueil dans les deux langues ni service en français lors de la deuxième vérification.

La documentation, les formulaires, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur du bureau étaient dans les deux langues officielles.

L'adjointe est au courant des obligations linguistiques du bureau, bien qu'aucun rappel à ce sujet n'ait eu lieu au cours des 12 derniers mois. Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de communication avec la communauté d'expression française de la province pour connaître ses besoins et l'informer des services qu'il offre.

COMMENTAIRES

Lors de la signature d'ententes impliquant le gouvernement fédéral, une clause linguistique devrait être incluse afin d'assurer le respect des droits linguistiques des Canadiens. La présence d'une clause linguistique permet de mieux encadrer les responsabilités en ce qui a trait à la livraison du service dans les deux langues officielles.

Depuis notre visite, le Vice-président, Agri-entreprises de la Société du crédit agricole nous a fait parvenir une copie de l'entente de 1994, et nous a informés que celle-ci était sur le point d'être renégociée.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société du crédit agricole :

1. d'inclure une clause linguistique au « Canada-Alberta Agribusiness lending interim agreement », lors du renouvellement de l'entente, pour s'assurer que le service au public est disponible dans les deux langues officielles;

2. d'informer immédiatement le SCT de la nouvelle adresse du bureau de Saint-Paul;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

5. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer que le service en personne est fourni en français;

6. de rappeler aux préposés et aux gestionnaires de ce bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, leur obligation de fournir des services aux membres du public dans la langue officielle de leur choix;

7. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Alberta pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- le vice-président, Agri-entreprises de la Société a indiqué que tout autre entente conclue entre la province et la Société comprendrait une clause linguistique. L'agent des langues officielles prévoit se rendre au bureau de Saint-Paul d'ici les quatre prochains mois afin d'y rencontrer des représentants provinciaux et de discuter avec eux de leurs obligations découlant d'une telle clause;

- on a informé le SCT de la nouvelle adresse du bureau de Saint-Paul et Burolis a été mis à jour;

- l'agent des langues officielles a communiqué avec le bureau de Saint-Paul et le pictogramme du SCT a été installé bien à la vue du public;

- l'agent des langues officielles a donné de la formation sur les langues officielles à tous les adjoints de bureau de l'Alberta en juin 1998. Dans le cadre de son exposé, il a expliqué les obligations de la Société en ce qui a trait aux services aux membres du public et la nécessité d'encourager ces derniers à communiquer dans la langue officielle de leur choix par une offre active de services bilingues au téléphone et en personne. Les adjoints de bureau sont désormais responsables des langues officielles dans leur bureau et de la formation à cet égard pour tout le personnel;

- en octobre 1998, on a procédé à une vérification de suivi auprès des employés du bureau de Saint-Paul afin de s'assurer qu'ils comprennent leur obligation à l'égard d'une offre active de services bilingues au public. Tous les gestionnaires de district sont au courant des obligations de la Société en matière de langues officielles. Au cours des deux prochains mois, l'agent des langues officielles rencontrera les gestionnaires de district de l'Alberta afin de discuter de ces obligations;

  l'agent des langues officielles prévoit également visiter le bureau de Saint-Paul au cours des quatre prochains mois afin d'y rencontrer les représentants provinciaux et le personnel du bureau pour discuter avec eux de leurs obligations;

- conformément à l'entente avec la province, les employés provinciaux et le personnel de la Société travaillent de concert pour offrir des services à la communauté agricole. Pour ce faire, le bureau de Saint-Paul dispose de deux employés bilingues (un adjoint de bureau de la Société et un agent de prêts provincial) qui peuvent offrir des services en français;

- en 1997 et 1998, la Société a communiqué à plusieurs reprises avec des représentants de la communauté d'expression française de l'Alberta. Elle a indiqué à l'Association canadienne-française de l'Alberta qu'elle cherchait du personnel bilingue pour ses bureaux bilingues. Cette initiative a permis à la Société d'embaucher des employés bilingues pour occuper des postes vacants, à savoir un poste d'une durée déterminée et un poste permanent à temps plein à Calgary. Depuis août 1998, chaque fois qu'il y a un poste à doter en Alberta, un avis à cet égard est envoyé à l'Association d'expression française;

  en 1998, la Société a également participé à l'activité entourant la Journée internationale de la francophonie qui s'est déroulée à Edmonton. Elle y a installé un kiosque officiel qui a été animé par un employé bilingue de l'Alberta. De plus, l'agent des langues officielles a communiqué avec l'Association canadienne-française de l'Alberta afin de cerner ses besoins et de l'informer des services offerts par les bureaux bilingues de la Société. Les communications se sont poursuivies et la Société a parrainé le Festival de la moisson de Plamondon (Alberta);

  dans tout le pays, les employés bilingues de la Société ont été identifiés pour établir et entretenir des rapports avec les associations de minorités linguistiques et pour élaborer des possibilités de partenariats afin d'accroître la vitalité des communautés minoritaires de langue officielle.

Commentaire du Commissaire

Le CLO constate positivement les efforts de la Société pour respecter ses obligations linguistiques en vertu de la LLO et du Règlement.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (11558)

Place du Canada
9700, avenue Jasper
Edmonton (Alberta)
T5J 4B8
(403) 495-7189
(403) 495-6806

Lors de notre visite à ce Centre de ressources humaines du Canada en 1994, le service fourni en français était très bon. Notre suivi démontre que le service en français continue d'être très bon, sinon excellent. La province de l'Alberta assure désormais la mise en oeuvre des mesures actives d'emploi dans le cadre de l'entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail. Ce transfert de responsabilités s'est fait à l'automne 1997.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires étaient présentés et disponibles dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais était bien en évidence. Lors de sa visite, notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues officielles et il a obtenu un excellent service en français.

Nos vérifications téléphoniques des deux lignes consacrées au service en français pour l'« Emploi » et pour l'« Assurance » ont aussi démontré que le service en français était de très bonne qualité. Le bureau compte 12 employés, dont trois sont bilingues. Il nous est apparu évident que la gestion et le personnel de ce bureau avaient à coeur le respect de leurs obligations linguistiques et l'intention d'offrir un service de qualité dans les deux langues officielles. Par ailleurs, le bureau ne tient pas de consultations avec la communauté d'expression française, cette responsabilité relevant du bureau régional du Ministère.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques et le CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Réponse du Ministère

Développement des ressources humaines Canada est heureux de constater que le CoLO reconnaît les efforts déployés par son personnel pour minimiser les répercussions négatives sur la qualité des services offerts à la communauté d'expression française. Il est particulièrement heureux d'apprendre que le CoLO a fait cas de l'activité et de l'accessibilité accrues du personnel du Centre de services Canada-Alberta à Edmonton et de l'amélioration de la qualité des services qui

y sont offerts. Le Centre tient des consultations auprès des représentants des minorités de langue officielle quand le besoin s'en fait sentir.

Développement des ressources humaines Canada

Centre des ressources humaines
(Centre de Calgary)
(11562)

Édifice Harry Hays
220, 4e avenue Sud-Est
C.P. 2530, Succursale M
Calgary (Alberta)
T2P 2T7
Emploi : (403) 292-4866
Assurance : (403) 292-4017

Lors de notre étude en 1994, le service en français était satisfaisant. Le suivi de 1997 démontre que le service en français est généralement très bon, mais qu'on pourrait faire mieux; il y aurait lieu notamment d'accueillir le public dans les deux langues officielles tant au téléphone qu'en personne.

Nous avons appelé au (403) 292-4017, le numéro publié dans le répertoire du SCT des bureaux désignés bilingues, et au (403) 292-5966, le numéro du centre d'emploi inscrit dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique de Calgary, mais qui ne figure pas dans le répertoire du SCT. Notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues officielles au numéro (403) 292-4017 et y a reçu un très bon service en français. Au (403) 292-5966, il a dû insister pour parler français avant que l'on transfère son appel à un employé qui lui a donné un très bon service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur, ainsi que la documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était bien en vue. Notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement, mais l'employé a immédiatement fait appel à un collègue qui s'exprimait facilement dans les deux langues et qui a donné un excellent service en français.

Les employés ont été informés de leurs obligations linguistiques par l'entremise du comité des services bilingues du centre et au moyen d'un éventail de séances de formation et de visites du conseiller en langues officielles. Sur les 89 postes, 16 sont désignés bilingues. On exige un niveau intermédiaire de compétence dans les deux langues officielles pour 12 postes et un niveau supérieur pour quatre autres postes. Deux postes bilingues étaient à pourvoir lors de notre visite, mais pratiquement tous les employés satisfaisaient aux exigences linguistiques de leurs postes ou les dépassaient.

Depuis plusieurs années, ce Centre des ressources humaines maintient des communications régulières avec les associations communautaires d'expression française.
À la suite de notre visite, la gestionnaire a immédiatement pris des mesures pour s'assurer que

les deux premières recommandations soient mises en oeuvre avant l'automne de 1997. En outre, elle s'est hâtée d'organiser des séances d'information à l'intention des travailleurs aux points de service, portant sur l'offre active de service et la procédure à suivre lorsqu'on répond à des clients dans la langue officielle qui n'est pas la leur.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Développement des ressources humaines Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone qui doivent être inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de corriger l'inscription des numéros où l'on peut obtenir des services en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique de Calgary;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- les agents du SCT sont tenus au courant des bureaux de DRHC qui figurent au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

- les inscriptions dans l'annuaire téléphonique de Calgary sont mises à jour chaque année;

- en octobre 1997, des séances d'information ont été offertes au personnel en contact avec le public. Depuis, un avis de politique concernant l'offre active de services a été distribué à tous les employés du bureau et on rappelle la politique à ces derniers dans des réunions du personnel tenues au moins tous les trois mois - plus souvent si le bureau accueille de nouveaux employés, reçoit une plainte ou doit donner suite à une question liée aux langues officielles.

Développement des ressources humaines Canada

(11586)

5126, 50e Avenue
C.P. 309
Saint-Paul (Alberta)
TOA 3AO

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français par ce bureau était très bon. Le suivi de 1997 démontre que le service en français est encore de bonne qualité au Centre de ressources humaines de Saint-Paul.

Au moment de notre vérification, la documentation, les formulaires, ainsi que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur du bureau étaient dans les deux langues officielles. On notait toutefois la présence de quelques affiches-maison en anglais seulement traitant du programme « Embauchez un étudiant ». Le pictogramme du SCT était en évidence au comptoir, cependant, il n'y a pas eu d'accueil bilingue en personne comme ce fut le cas en 1994. Le service en français était prompt et excellent, après que notre enquêteur ait parlé en français à la préposée, qui l'a dirigée en anglais vers une employée bilingue.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques; un rappel se fait lors des réunions mensuelles du personnel. Le Centre étant situé dans une ville où il y a une proportion élevée de clients d'expression française, les contacts avec la communauté de langue officielle minoritaire se font de façon régulière, le tout dernier ayant eu lieu au mois de juin pour le projet d'embauche pendant l'été.

Au niveau du service au téléphone, le 645-9314 offre un message très détaillé en français, faisant état des différents services du Ministère.

Dans la communauté, on craint que la situation observée ne se détériore suite au transfert de certains services au gouvernement provincial. Lors de notre rencontre avec un des superviseurs du Centre, nous avons appris que sur un total de dix employés qui y travaillent présentement, sept devaient être transférés au gouvernement provincial. Il semblerait qu'aucun des trois fonctionnaires qui continueront à y travailler pour le compte du gouvernement fédéral n'ait une capacité bilingue. Au moment de la visite, le Centre comptait deux employées bilingues, dont l'une fournissait des services téléphoniques en français pour le Centre de Ressources humaines de Grande Prairie. Le Centre a aussi embauché un étudiant bilingue à travers le programme « Embauchez un étudiant ».

Depuis notre visite, le gestionnaire a fait le nécessaire pour assurer la traduction des affiches-maison concernant le programme « Embauchez un étudiant ».

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Développement des ressources humaines Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues suivent les procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

3. de l'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des mesures prises par le Centre pour rencontrer ses obligations linguistiques, suite au transfert de ses employés bilingues au gouvernement provincial.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- le bureau compte actuellement trois employés de DRHC. Le ministère a récemment rappelé à ceux-ci leur obligation relative à une offre active de services et il est prévu que deux employés unilingues anglais assisteront dans un proche avenir au cours « Réception téléphonique » d'une durée de trois jours;

- les employés unilingues connaissent très bien le nom de l'agent bilingue;

- un responsable bilingue de la prestation de services a été embauché par suite de l'application de l'entente sur le développement du marché du travail. Le poste continuera d'être doté comme un poste bilingue de manière à répondre aux besoins de la communauté d'expression française de Saint-Paul. Des services bilingues d'appoint seront fournis par téléphone à partir d'Edmonton.

Développement des ressources humaines Canada

Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse (11698)

Place du Canada
9700, avenue Jasper
Bureau 155
Edmonton (Alberta)
T4J 4C2
1-800-277-9915

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était satisfaisant. Le suivi de 1997 démontre que la situation s'est toutefois détériorée. Ce bureau de DRHC offre des services se rapportant aux programmes de la sécurité du revenu. Il comporte deux sections : le Télécentre et un bureau d'accueil en personne, logés à différents endroits dans le même édifice. Si le service en français du Télécentre peut être qualifié de très bon, celui du bureau d'accueil doit être amélioré.

Le Télécentre offre le service dans les deux langues officielles à partir de lignes téléphoniques consacrées soit au service en français soit à celui en anglais. Nos vérifications téléphoniques démontrent que le service en français est disponible et de très bonne qualité. Le personnel bilingue au Télécentre est suffisamment nombreux pour donner un service de qualité comparable en français et en anglais.

Il n'est pas possible d'en dire autant du service fourni en personne au centre d'accueil. D'ailleurs, nos constatations révèlent des lacunes que le bureau régional du DRHC avait lui-même constaté en 1995. En effet, DRHC avait senti le besoin de revoir les éléments reliés à l'offre active de service et la disponibilité des publications dans les deux langues officielles.

Notre suivi a révélé que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Les différents formulaires étaient disponibles dans les deux langues. Par contre, la documentation composée de dépliants, de brochures et de feuillets était majoritairement unilingue anglaise dans le présentoir. Il y avait bien quelques feuillets en français, dont les renseignements dans bien des cas étaient périmés puisqu'ils avaient été produits à l'époque où Santé et Bien-être social Canada était responsable des programmes de la sécurité du revenu. Les brochures en anglais, produites depuis par DRHC, contenaient des renseignements à jour et plus complets. De plus, la plupart des feuillets d'information en français étaient en partie cachés par le présentoir principal qui contenait majoritairement de la documentation en anglais.

Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais, bien que présent, était de petite taille et peu visible aux clients se présentant au centre d'accueil. Alors que notre enquêteur cherchait dans le présentoir certaines brochures en français, une préposée l'a interpellé en anglais seulement. Il a dû attendre 20 minutes avant qu'une préposée bilingue vienne le servir en français. Au moment de notre visite au début de juillet 1997, il n'y avait personne au

centre d'accueil en mesure de fournir le service en français, la seule employée bilingue y occupant le seul poste désigné bilingue étant absente du bureau pour quelques mois. La mesure administrative mise en place consistait à appeler une des téléphonistes bilingues du Télécentre afin que celle-ci descende à l'étage du centre d'accueil. Cette mesure administrative, acceptable dans le cas d'une très courte absence, ne peut constituer un correctif acceptable lors d'une absence prolongée de la titulaire du seul poste bilingue parmi les huit postes que compte le centre.

L'emploi d'une mesure administrative peu efficace pour offrir le service en français en personne, le peu de documentation en français, l'absence d'accueil dans les deux langues et la quasi non-visibilité du pictogramme du SCT n'incitent guère un citoyen d'expression française à demander son service en français. Le Ministère doit prendre immédiatement des mesures concrètes pour corriger ces lacunes.

Immédiatement après notre visite, la gestionnaire nous a informés de diverses mesures prises afin de corriger certaines des situations notées dans ce rapport : des brochures en français et un présentoir additionnel pour celles-ci ainsi qu'un pictogramme du SCT de dimension plus importante ont été commandés. De plus, des directives en matière d'accueil dans les deux langues officielles ont été émises au personnel du centre d'accueil.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Développement des ressources humaines Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est offerte dans les deux langues officielles dans ses présentoirs et ses kiosques;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer que le service en personne est fourni en français;

5. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour fournir, en tout temps, le service au public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- le bureau d'accueil en personne qui offre des services se rapportant aux programmes de la sécurité du revenu d'Edmonton a été fusionné avec le Centre de services Canada-Alberta à la suite de la dernière visite de l'enquêteur;
- le bureau s'assure désormais qu'une documentation à jour à l'intention du public est offerte dans les deux langues officielles;
- le pictogramme du SCT à la réception est grand et installé bien à la vue;
- les employés qui rencontrent des membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles;
- les postes de réceptionniste et de préposé à l'accueil sont désignés bilingues;
- on prévoit recruter une personne bilingue pour occuper le poste de responsable de la prestation des services la prochaine fois qu'il faudra doter le poste.

Réponse du Commissaire

Le CLO est satisfait des mesures adoptées pour donner suite aux recommandations. Toutefois, il aimerait être informé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, de la date prévue pour la prochaine dotation du poste de responsable de la prestation des services.

Développement des ressources humaines Canada

Bureau d'embauche des étudiants (1605)

9943, 109e Rue
Edmonton (Alberta)
T5K 1H6
(Avril-Août)
(403) 495-2070

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le service offert en français s'est légèrement détérioré.

Ce bureau d'embauche des étudiants est ouvert durant la période d'avril à août, chaque année. Les employés sont eux-mêmes des étudiants.

Suite à notre étude en 1994, le Ministère avait reconnu, dans son plan d'action préparé à la demande du SCT, qu'il y avait une faiblesse en matière d'accueil dans les deux langues et il s'était engagé à inclure du matériel à cet égard dans la trousse de formation et de directives remise au personnel engagé.

Lors de nos vérifications téléphoniques reliées au suivi, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service en français a été fourni; quoique dans un cas, notre enquêteur a dû attendre une quinzaine de minutes avant de pouvoir parler à un agent en mesure de le servir en français. Cette attente nous apparaît beaucoup trop longue.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Par contre, une affiche-maison sur le trottoir signalant le bureau ainsi que des affiches-maison à l'intérieur étaient unilingues anglaises. Les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Sauf pour une exception, la documentation en montre produite par le Ministère et par d'autres institutions fédérales était dans les deux langues officielles. Comme en 1994, les offres d'emploi étaient affichées dans la langue de leur réception; elles étaient donc presque toutes en anglais. Ce problème dépasse toutefois les compétences du bureau d'embauche des étudiants.

Notre visite nous a aussi permis de constater que le pictogramme du SCT était placé bien en vue. Par contre, il n'y a pas eu d'accueil audible, le préposé ayant attendu que notre enquêteur s'adresse à lui avant de lui parler. Suite à sa demande en français, il est allé chercher une collègue qui a fourni un service satisfaisant dans cette langue.

Cinq des 13 employés du bureau sont considérés bilingues, ayant satisfait aux tests de DRHC lors du processus d'embauche. Ces tests sont toutefois moins élaborés que ceux de la CFP.

Par ailleurs, le bureau a utilisé les médias de langue française et a fait des présentations dans des écoles de langue française afin d'informer les étudiants des services offerts. Le personnel et la gestion étaient au courant de leurs obligations en matière de service dans les deux langues officielles.

Malgré l'entente Canada-Alberta sur le développement du marché du travail, il semble que DRHC continue d'être partie prenante à la prestation de services de certains bureaux d'embauche des étudiants.

La personne responsable nous a assurés que les lacunes mentionnées seraient corrigées immédiatement et que nos observations seraient incluses dans le rapport de fin d'année du bureau afin d'éviter que cette situation ne se reproduise à l'avenir.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Développement des ressources humaines Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'extérieur et tout l'affichage à l'intérieur du bureau sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est offerte dans les deux langues officielles dans ses présentoirs et ses kiosques;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service au téléphone est fourni en français dans des délais comparables à ceux pour le service en anglais.

Réponse du Ministère

Le guide d'orientation du Programme de promotion de l'emploi des étudiants a été mis à jour afin d'y inclure des renseignements concernant l'obligation relative à l'offre active de services avant l'ouverture du bureau en 1998. De plus, les administrateurs du Programme de promotion de l'emploi des étudiants participent à des séances d'information en février, chaque année. Ces séances portent notamment sur les langues officielles. Une copie du projet de rapport a été remise au coordonnateur de l'emploi des étudiants afin que le prochain plan de mise en oeuvre tienne compte des recommandations du Commissaire.

Développement des ressources humaines Canada

(11576)

10121, 97e Avenue
Grande Prairie (Alberta)
T5J 2Y2

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête de 1997 indique qu'il est en mesure de fournir le service en français mais que des améliorations sont nécessaires.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches-maison. Les formulaires étaient dans les deux langues officielles mais certains dépliants étaient en anglais seulement. Le pictogramme du SCT était en évidence au comptoir. Au moment de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Le service a été fourni en français par une préposée bilingue qui occupe un poste unilingue. Au moment du suivi, des démarches étaient en cours pour combler les deux seuls postes bilingues du bureau (CR-3 et PM-2).

Notre enquêteur a téléphoné à deux reprises au (403) 538-8404, le numéro du Centre inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le message enregistré accueillait les clients dans les deux langues officielles et l'information était bilingue. Par contre le 1-800-661-3921 pour joindre les Programmes de la sécurité du revenu n'est plus en service.

Le Centre compte 50 employés, dont huit seront tranférés au gouvernement provincial suite à la dévolution de certains services du Ministère à la province. Pour l'instant, des mesures administratives sont en place pour assurer la livraison du service en français : par exemple, pour le service au téléphone, on a recours au personnel du Centre de Saint-Paul ou encore on fait appel à l'employée mentionnée plus haut.

Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau, en ayant été informé au cours de réunions ou de discussions informelles. On a installé un kiosque de services automatisés du Centre de Grande Prairie dans les locaux de l'Association canadienne-française de l'Alberta, à Rivière-la-Paix. Les contacts avec la communauté de langue officielle minoritaire se font donc de façon régulière.

Depuis notre visite, le gestionnaire a fait traduire les affiches-maison. Il a aussi demandé au superviseur responsable de s'assurer que les dépliants du gouvernement fédéral soient présentés de façon équitable dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Développement des ressources humaines Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés à la réception utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est offerte dans ses présentoirs dans les deux langues officielles;

3. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone qui doit être inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles en ce qui concerne les Programmes de la sécurité du revenu;

4. de l'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des résultats obtenus suite à la dotation des postes bilingues.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- les préposés à la réception accueillent maintenant les clients dans les deux langues officielles;

- toute la documentation à l'intention du public est désormais offerte dans les deux langues officielles dans les présentoirs;

- le SCT a inscrit le nouveau numéro 1-800 concernant les services des Programmes de la sécurité du revenu offerts en Alberta et dans les Territoires du Nord-Ouest comme celui d'un bureau distinct, étant donné qu'il est à la disposition de beaucoup de régions et non pas seulement de celle de Grande Prairie;

- le Centre de services Canada-Alberta de Grande Prairie a un agent des programmes et des services dont le poste est désigné bilingue, et comptera un commis bilingue occasionnel au sein de son effectif du 14 décembre à la mi-mars. Pendant cette période, des concours seront lancés pour doter le poste de commis bilingue de manière permanente et ajouter un poste de responsable de la prestation des services aux postes bilingues du bureau.

Commentaire du Commissaire

Le CLO prend bonne note du nouveau numéro 1-800 concernant les services téléphoniques des Programmes de la sécurité du revenu que le SCT a inscrit comme celui d'un bureau distinct, étant donné qu'il s'adresse à l'Alberta et aux Territoires du Nord-Ouest. Il retire donc sa troisième recommandation.

Industrie Canada

(11543)

Tour Standard Life
659, 5e avenue Sud-Ouest
Bureau 510
Calgary (Alberta)
T2P 0M9
(403) 292-4575

Lors de notre étude en 1994, nous avions été servis en français au téléphone mais non en personne. Le suivi de 1997 nous a permis de constater que bien que la situation se soit améliorée au chapitre de la prestation du service en français en personne, la qualité du service offert en français en ce qui a trait aux demandes de renseignements téléphoniques relatives aux faillites est tout juste satisfaisante.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles et le pictogramme du SCT était bien en vue. Bien que la documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles, la version française de la publication intitulée « Se sortir de l'endettement : guide pour les consommateurs » ne comprenait pas la lettre d'accompagnement et la liste des syndics participants incluse dans la version anglaise.

Lorsque nos enquêteurs ont composé le (403) 292-4575, on les accueillait toujours dans les deux langues officielles. Cependant, trois fois sur quatre, ils devaient parler très lentement et répéter leurs questions avant de recevoir un service en français moins que satisfaisant. Cette situation s'explique par le fait que tous les appels pour Industrie Canada sont traités par deux employés du Centre d'information aux entreprises de Calgary, qui n'ont peut-être pas la compétence linguistique requise et qui omettent souvent de diriger les clients d'expression française qui ont des questions complexes relatives aux faillites à un fonctionnaire des faillites bilingue pouvant fournir une réponse complète. Le gestionnaire du bureau s'est dit cependant préoccupé par le fait que les clients d'expression anglaise qui ont des questions complexes relatives aux faillites sont confrontés au même problème.

Notre enquêteur est arrivé après le départ de la réceptionniste pour la journée et a été accueilli en anglais seulement par un autre employé, qui a immédiatement demandé l'aide d'un collègue bilingue. Ce deuxième employé a offert un excellent service en français.

Les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques, en ayant été informés lors de rencontres régulières et à la suite des réunions annuelles entre le Comité de gestion régional et des représentants de l'Association canadienne-française de l'Alberta. Sur 11 employés, une personne bilingue occupe un poste désigné bilingue et deux autres personnes sont bilingues. La capacité du bureau pour fournir des services dans les deux langues est satisfaisante.

Depuis notre visite, le gestionnaire du bureau s'est procuré la traduction française de la lettre d'accompagnement et a fait une demande de traduction pour la liste des syndics participants.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les réceptionnistes du Centre d'information aux entreprises de Calgary dirigent tous les clients d'expression française ayant des questions complexes relatives aux faillites à un fonctionnaire des faillites bilingue;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est offerte en français et en anglais.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- le Centre de services aux clients s'assure que les membres du public sont accueillis dans les deux langues officielles afin de les encourager à communiquer en français ou en anglais;

- quant à la deuxième recommandation, la personne préposée à la réception et le personnel du Centre sont informés que tous les appels concernant les faillites, qu'ils soient en français ou en anglais, doivent être acheminés à un fonctionnaire des faillites;

  à Calgary, deux membres du personnel à temps plein des Faillites sont bilingues; la prochaine fois qu'il y aura un poste à doter dans ce secteur, on s'efforcera d'embaucher une personne bilingue;

- toute la documentation au bureau de Calgary est offerte en français et en anglais.

Industrie Canada

(11545)

9909, 102e Rue
8e étage
Grande Prairie (Alberta)
T8V 2V4

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était pauvre. Le suivi de 1997 nous a permis de constater qu'il n'y a eu aucun changement en ce qui a trait à la livraison du service en français, que ce soit au téléphone ou en personne.

Au moment de notre suivi, le Ministère discutait d'une entente avec plusieurs parte[illegible]es, dont certains ne relèvent pas du gouvernement fédéral, afin de mettre sur pied un Centre de service aux entreprises.

Le bureau d'Industrie Canada à Grande Prairie compte trois employés dont aucun n'est bilingue. Au cours de notre visite, on nous a indiqué que seul le gestionnaire sera affecté au Centre de service aux entreprises.

La signalisation extérieure était bilingue. La documentation, ainsi que l'affichage à l'intérieur du bureau, étaient en anglais seulement. Il en était de même des documents sur le présentoir. Le bureau n'affichait pas non plus le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services dans les deux langues officielles. Pour ce qui est de la correspondance en français, c'est le bureau d'Edmonton qui se charge de la traduction. Pour fournir le service en français en personne, le bureau a recours à une entente informelle avec le Centre des Ressources humaines à Grande Prairie. Le service en français serait alors fourni au téléphone, puisque les deux bureaux se trouvent à des adresses différentes.

Le plus récent contact avec la communauté de langue officielle minoritaire remonte à quelque cinq ans, lors d'une demande de fonds de la part de l'Association canadienne-française de Rivière-la-Paix, pour un projet de radio communautaire.

COMMENTAIRE

Lors des ententes impliquant le gouvernement fédéral, une clause linguistique devrait être incluse afin d'assurer le respect des droits linguistiques des Canadiens.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de prendre en considération la nature du bureau d'Industrie Canada au cours des pourparlers entre les partenaires du Centre de service aux entreprises de Grande Prairie, pour que l'entente en question contienne une clause linguistique;

2. de mettre en place un plan d'action, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, par les partenaires fédéraux du Centre, pour assurer la prestation du service en français avec toutes ses composantes dès la mise en place du Centre, incluant notamment : la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur bilingues, le pictogramme du SCT, la documentation et les formulaires bilingues, l'accueil bilingue au téléphone et en personne et la présence de personnel bilingue qualifié pour la prestation du service en français;

3. d'établir, le plus tôt possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Alberta pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Le bureau ne compte qu'un employé et la plupart des responsabilités liées au Programme de gestion du spectre (seul programme d'Industrie Canada offert par ce bureau) et au soutien ont été transférées à Edmonton. Il reste à accomplir surtout des tâches sur le terrain, ce qui signifie que l'employé ne se trouve pas à son poste de travail pour une grande partie de la semaine. On a eu recours à la co-implantation à Grande Prairie afin de réduire les frais généraux et d'établir des partenariats avec les agents locaux de développement économique.

☐ il est impossible de donner suite aux recommandations n^{os} 1 et 2 pour les raisons suivantes :

il n'existe aucune entente officielle relative à la co-implantation si ce n'est un bail qui ne porte pas sur des dispositions relatives à la fourniture de services dans les deux langues officielles. On n'a plus un bureau d'accès facile, mais plutôt un environnement de travail partagé. Il ne s'agit donc pas d'un Centre de services aux entreprises tel qu'il est mentionné dans les recommandations, mais bien d'un lieu de travail partagé. On n'y offre aucun service d'accueil, mais le lieu de travail est ouvert au public. L'employé ministériel est le seul fonctionnaire fédéral de l'endroit;

des mesures immédiates ont toutefois été prises pour renforcer les dispositions administratives actuelles. La boîte vocale de l'employé a été modifiée de manière à présenter une offre active de services dans les deux langues officielles;

l'inscription à l'annuaire téléphonique de Grande Prairie sera corrigée au moment de la prochaine impression de manière à ne plus donner le numéro local comme une ligne d'information générale du Ministère. Les demandes de renseignements relatives à la gestion du spectre qui sont présentées en français ont été transférées à un inspecteur de la radio à Edmonton, sans frais pour le client. De plus, on utilise beaucoup la technologie pour accroître l'accessibilité aux renseignements et aux services par le site Internet du Ministère. Les dispositions administratives renforcées et les efforts soutenus pour maximiser la technologie augmenteront la présence du Ministère et l'accessibilité générale pour les clients;

- on a élaboré une stratégie pour la région des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest en vue d'établir des communications continues avec la communauté francophone de l'Alberta pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le Ministère;

le plan d'action du Ministère visant l'application de l'article 41 de la *Loi* dans les Prairies et des Territoires du Nord-Ouest comprend les activités de programmes sur la sensibilisation à l'interne, la consultation externe et les communications, CAP/Réseau scolaire de l'information/Programme des ordinateurs pour les écoles/autoroute de l'information, les produits d'information stratégique, la représentation au sein de l'association de gens d'affaires d'expression française et la connaissance des deux langues officielles au sein des programmes; les mesures et initiatives précises à l'appui de l'article 41 de la LLO; le calendrier.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est conscient des efforts déployés par le Ministère pour établir des communications continues avec la communauté francophone et pour mettre en oeuvre un plan d'action visant l'application de l'article 41 de la LLO. Toutefois, en ce qui a trait aux recommandations 1 et 2, il tient à signaler qu'étant donné que le bureau de Grande Prairie est situé à un endroit où il existe un nombre considérable de demandes de services provenant d'au moins 5 000 personnes faisant partie de la communauté minoritaire d'expression française, le Ministère doit remplir ses obligations linguistiques conformément au sous-alinéa 5(1)h)(ii) du Règlement. Bien qu'il ne dispose plus d'un bureau d'accès facile, mais plutôt d'un lieu de travail ouvert au public, il n'en demeure pas moins que le bureau a l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles.

En outre, les mesures administratives prises pour la prestation de services téléphoniques qui consistent à transférer les appels en français à un inspecteur de la radio bilingue d'Edmonton, sans frais pour le client, devraient être uniquement temporaires et ne doivent pas être interprétées comme une façon permanente acceptable d'offrir des services en français à la communauté minoritaire locale d'expression française. Les services offerts doivent être comparables dans les deux langues officielles.

Le CLO maintient donc les recommandations 1 et 2.

Industrie Canada

(11746)

Place Canada
9700, avenue Jasper
Bureau 540
Edmonton (Alberta)
T5J 4C3
(403) 495-4782

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi de 1997 indique qu'il a fait des progrès mais qu'il doit encore corriger certaines lacunes.

Divers services d'Industrie Canada logés dans le même bureau, dont le Centre de commerce international, Industrie et Commerce et le bureau administratif régional, partagent les services de réception téléphonique et d'accueil en personne. Nos vérifications téléphoniques ont démontré que l'accueil se faisait dans les deux langues officielles mais que la réceptionniste, malgré beaucoup de bonne volonté, avait de la difficulté à fournir le service de base en français à la clientèle. Notre visite sur place nous a permis de faire la même constatation. De plus, notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Contrairement à la situation observée en 1994, la documentation en montre, produite par le Ministère et d'autres institutions fédérales, était en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était bien en vue dans l'aire de réception.

Des dix employés, trois sont bilingues, dont deux au Centre de commerce international et un au bureau du directeur régional. Ces derniers possèdent au moins un niveau intermédiaire de compétence en français. Le personnel et la gestion sont au courant des obligations de l'institution en matière de langues officielles. La responsable des langues officielles de la région des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest entretient des contacts réguliers avec les associations de langue officielle minoritaire afin de connaître leurs besoins. Elle a tenu quatre rencontres en Alberta en 1996 dont le but était de s'assurer que les programmes d'Industrie Canada sont accessibles à la communauté d'expression française.

L'ensemble des services d'Industrie Canada à Edmonton, sauf Mesures Canada, sont déménagés en octobre 1997 afin de se retrouver à la Place Canada. Ce regroupement devrait faciliter la prestation des services en français. Le Ministère devra s'assurer d'informer également les communautés de langue officielle minoritaire et majoritaire de ce déménagement.

Le coordonnateur régional aux langues officielles nous a informés d'une série de mesures mises en application afin de corriger les lacunes susmentionnées. Depuis le 1er août 1997, une nouvelle contractuelle bilingue est responsable de la réception téléphonique et de l'accueil des visiteurs.

Des directives détaillées portant sur l'accueil bilingue ont été diffusées au personnel de la réception. Des rappels réguliers quant à l'importance de l'offre active de service doivent être faits par la gestionnaire des services partagés. De plus, afin de s'assurer que l'accueil est fait systématiquement dans les deux langues, des vérifications seront faites.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service au téléphone est donné en français par une personne qui a le niveau de compétence requis dans cette langue.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- le Centre de services aux clients du bureau d'Edmonton compte maintenant deux employés bilingues à temps plein qui ont le niveau de compétence requis dans les deux langues officielles. Ces employés font en sorte que les deux recommandations soient respectées. Pour ce faire :
  - les membres du public sont accueillis dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec les préposés en français ou en anglais;
  - les services téléphoniques sont offerts dans les deux langues officielles par ces mêmes employés.

Les centres de services aux clients ont été installés dans chacun des bureaux principaux de la région des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest afin de faire en sorte que des services bilingues soient offerts aux clients internes et externes.

Défense nationale

Centre de recrutement des forces canadiennes (11751)

Immeuble Harry Hays
220, 4e avenue Sud-Est
Bureau 160
C.P. 2949, Succursale M
Calgary (Alberta)
T2G 4X3
(403) 974-2905
1-800-856-8466

Lors de notre étude en 1994, nous n'avions pas été servis en français. Le suivi de 1997 nous a permis de constater que des progrès considérables ont été réalisés, mais que des améliorations sont encore nécessaires pour que le public puisse obtenir un service en français en tout temps.

Les deux numéros de téléphone inscrits au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, soit le (403) 974-2905 et le 1-800-856-8466, ne figurent pas dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique de Calgary. Nos enquêteurs ont essayé de composer le numéro 1-800, mais sans succès, le numéro étant hors service. Nous avons appris par la suite que le numéro exact est le 1-800-856-8488. Nous avons ensuite composé le numéro inscrit à l'annuaire téléphonique de Calgary, soit le (403) 974-2900, qui est le numéro du commandant du Centre. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles deux fois sur trois, et un très bon service était disponible en français.

Déjà en 1994, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles et le pictogramme du SCT était bien en vue. Bien que la documentation et les formulaires aient été disponibles dans les deux langues, le présentoir contenait peu de publications en français. Depuis notre visite, le commandant a veillé, lors du déménagement du Centre dans ses nouveaux bureaux, à ce qu'on installe un présentoir distinct pour la documentation en français.

En 1994, notre enquêteur avait été accueilli en anglais seulement. En 1997, lorsqu'il a posé une question en français, la préposée au comptoir de la réception lui a répondu en français, mais lui a demandé s'il pouvait s'exprimer en anglais, alléguant qu'elle ne pouvait pas toujours répondre dans un français correct. Bien que notre enquêteur se soit fait servir en français, il est contraire au principe relatif à l'offre active du service dans les deux langues officielles de demander à des clients d'expression française de s'exprimer en anglais. En outre, cette pratique décourage le public d'expression française de s'exprimer en français.

En général, les membres et les employés du bureau sont au courant de leurs obligations linguistiques, en ayant été informés par le commandant et par le coordonnateur des langues officielles, de même que par l'entremise d'une formation offerte aux conseillers en carrière militaire. Le bureau compte trois sous-officiers bilingues de niveau intermédiaire et un sous-officier bilingue au niveau supérieur. Seulement deux postes sur 17 ont été désignés bilingues. Nous considérons la capacité bilingue du bureau comme à peine satisfaisante.

Puisque le commandant n'était pas au courant qu'il y avait des associations de la communauté d'expression française à Calgary, personne dans ce bureau n'a essayé d'entrer en contact avec elles.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Défense nationale :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone qui doivent être inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les membres et les employés de ce bureau suivent les procédures établies pour la prestation de services en français, y compris le renvoi en français des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Alberta pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par les bureaux désignés bilingues des Forces canadiennes.

Réponse du Ministère

Pour ce qui est des trois premières recommandations, le répertoire du SCT a été mis à jour et les mesures correctives nécessaires ont été adoptées.

Quant à la quatrième recommandation, le Centre de recrutement de Calgary entretient des rapports réguliers avec la communauté francophone avoisinante, en particulier avec les écoles francophones puisque celles-ci font partie des organismes de langue officielle minoritaire les plus susceptibles d'être intéressés par les services qu'offrent le Centre de recrutement. Ces services sont principalement destinés aux directeurs d'école, aux orienteurs et aux élèves. Le Centre

donne des exposés et participe à des salons de l'emploi où les élèves peuvent visiter des kiosques d'information à l'heure du midi.

Défense nationale

Base des Forces canadiennes Edmonton (11753)

Parc Lancaster
Edmonton (Alberta)
T0A 2H0
(403) 973-4011

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. On nous avait cependant indiqué que cette base militaire n'est pas accessible au public à moins que le visiteur n'y soit attendu, et que la grande majorité des contacts du public avec cette base se font par téléphone. Le suivi de 1997 a donc porté uniquement sur le service au téléphone.

Lors des deux appels au (403) 973-4011, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles, ce qui constitue une amélioration par rapport à 1994. De plus, tout comme lors de l'étude, notre enquêteur a reçu un très bon service en français.

Nous n'avons pas poursuivi plus loin l'enquête de ce bureau qui semble bien satisfaire à ses obligations linguistiques.

Revenu Canada

Services fiscaux
(11777)

Bureau de district
Immeuble Harry Hays
130-220, 4e avenue Sud-Est
Bureau 150
Calgary (Alberta)
T2G 0L1

Renseignements généraux, demandes de formulaires, renseignements sur les demandes de remboursement, déductions à la source : (403) 221-8989
Sud de Red Deer : 1-800-332-1410

Lors de notre étude en 1994, nous avions été servis en français au téléphone, mais non en personne. Le suivi de 1997 nous a permis de constater que la situation n'a pas changé.

Avant notre visite, la haute direction s'est rendu compte que la compagnie de téléphone de l'Alberta avait publié les numéros de téléphone pour le service en anglais dans la section française des pages bleues de l'annuaire téléphonique de Calgary. Elle a corrigé le problème avec la compagnie de téléphone, informé les associations locales d'expression française de la situation et veillé à ce que les numéros de téléphone soient publiés dans un guide répertoriant les services offerts en français.

On a répondu aux appels effectués au (403) 292-8989, la ligne réservée aux appels en français, en utilisant une formule d'accueil dans les deux langues, et nos enquêteurs ont reçu un service satisfaisant à deux reprises. Lors du troisième appel, on a demandé à notre enquêteur de laisser son nom et son numéro de téléphone parce que tous les employés bilingues étaient déjà en ligne avec d'autres clients.

Déjà en 1994, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était bien en vue dans l'aire de réception principale. Lorsque notre enquêteur s'est présenté aux deux comptoirs, il a été accueilli en anglais seulement. En réponse à sa question formulée en français, les préposés au comptoir lui ont signalé en anglais qu'ils ne parlaient pas français et lui ont demandé s'il parlait anglais, au lieu de demander l'aide d'un collègue bilingue. Dans la Section des formulaires, conçue sur le mode du libre-service et contenant tous les documents et formulaires en français et en anglais, notre enquêteur a dû demander deux fois un formulaire particulier en français, le préposé lui ayant d'abord offert un formulaire en anglais, malgré qu'il ait demandé en français qu'on lui remette un formulaire français.

Selon la haute direction, les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques, en ayant été informés par l'entremise de directives écrites et de rencontres et par l'insertion d'une liste d'employés bilingues dans leur annuaire téléphonique interne. Depuis l'adoption du Règlement sur les langues officielles et l'inclusion des responsabilités en matière de langues officielles dans leurs examens de rendement, les gestionnaires sont très conscients de leurs obligations à cet égard.

Le bureau compte 21 postes bilingues sur un total de 1 456 postes de durée indéterminée. Presque tous ces postes exigent un niveau de compétence intermédiaire, et tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Nous considérons la capacité bilingue de ce bureau comme adéquate. Cependant, comme le démontre notre expérience, cette capacité n'est pas toujours utilisée correctement pour fournir des services acceptables en français.

D'autre part, le bureau entretient des communications de nature sporadique avec les associations représentant la population d'expression française. Ainsi, le bureau a communiqué en 1997 avec les associations d'expression française de Calgary pour une vérification des numéros de téléphone de leurs membres.

Suite à notre visite, la haute direction et les superviseurs ont immédiatement revu, avec les employés concernés, les procédures appropriées s'appliquant à la prestation du service dans les deux langues et se sont empressés de rappeler aux employés la nécessité de faire une offre active de service et de fournir un service aux clients dans la langue officielle de leur choix, comme ils en sont tenus. La haute direction a également entrepris de mener une vérification interne annuelle de la capacité du bureau d'offrir un accueil dans les deux langues officielles et un service en français satisfaisant.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de revoir, dans les plus brefs délais et au plus tard deux mois après le diffusion de ce rapport, la répartition des effectifs bilingues pour s'assurer que les services sont effectivement offerts dans les deux langues officielles;

3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Alberta pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- le Ministère donnera à tous les employés qui répondent au téléphone et rencontrent les membres du public un rappel concernant l'offre active de services. Le rappel énumérera les étapes à suivre pour permettre aux membres du public de communiquer avec ses bureaux dans la langue officielle de leur choix;

- la direction a examiné le nombre d'employés bilingues et a augmenté de 19 le nombre de postes désignés bilingues. De plus, un volet s'occupant du niveau de services offerts dans les deux langues officielles examinera des mesures précises pour corriger les faiblesses cernées et fera partie de la vérification annuelle. En outre, le Bureau des Services fiscaux continuera d'encourager les employés à se réunir chaque semaine pour discuter de documents de nature technique dans leur deuxième langue officielle afin d'être en mesure d'offrir des services de qualité comparable;

- pour faire suite à l'engagement qu'a pris le bureau d'améliorer les relations avec des représentants de la communauté d'expression française, il a discuté avec divers groupes et associations d'expression françaises afin de s'assurer que, dans la mesure du possible, Revenu Canada figure à leurs annuaires téléphoniques. De plus, le programme de bénévoles qui se déroulera pendant la période de présentation des déclarations de revenu pour 1998-1999 sera élargi afin de faire en sorte que le bureau dispose de suffisamment d'agents bilingues pour offrir de l'aide dans les deux langues officielles. En outre, le BSFC continuera d'établir des rapports avec les membres de la communauté d'expression française afin de mieux répondre à leurs besoins et entretenir de bonnes relations.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes
(2344)

Aéroport international de Calgary
2000, chemin de l'aéroport Nord-Est
C.P. 99
Calgary (Alberta)
T2E 6W5
(403) 292-8777

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français était satisfaisant. Le suivi de 1997 nous a permis de constater que bien qu'un service téléphonique satisfaisant soit disponible en français, l'accueil se faisait toujours en anglais seulement. Il en est de même pour le service en personne.

Déjà en 1994, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, et nous avions observé que deux pictogrammes du SCT étaient placés bien en vue au comptoir de réception. Bien que la documentation et les formulaires aient été disponibles dans les deux langues officielles, le présentoir contenait peu de publications en français. Lors de la visite, l'enquêteur a été accueilli en anglais seulement, mais il a obtenu un service en français de qualité acceptable. Lors des trois vérifications téléphoniques, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais deux des trois transferts téléphoniques se sont déroulés en français. Le service a été fourni en français à chaque appel.

Les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques, en ayant été informés lors d'une vérification linguistique précédente. On envisage l'installation d'une ligne téléphonique distincte dans le bureau pour le service en français. Cependant, compte tenu des résultats obtenus lors de notre suivi et jusqu'à ce qu'on donne suite à ce projet, on devra continuer de rappeler régulièrement aux employés la nécessité de faire une offre active de service.

Sur 58 postes, 11 sont désignés bilingues. Tous les employés bilingues satisfont aux exigences linguistiques intermédiaires de leur poste en ce qui a trait à l'interaction orale. Selon la gestionnaire, il y a environ cinq employés bilingues à chaque quart de travail. Nous considérons la capacité bilingue de ce bureau comme très bonne.

D'autre part, la nature du travail de ce bureau ne nécessite pas qu'il entretienne des contacts avec les représentants de la communauté de langue officielle minoritaire.

Depuis notre visite, la gestionnaire de l'aéroport s'est empressée d'envoyer un compte rendu écrit de nos constatations aux superviseurs, lequel comprenait des rappels particuliers à l'intention des employés au sujet de l'offre active de service et le traitement des demandes de service en français. La gestionnaire a également rappelé au personnel de s'assurer que le présentoir contient un nombre suffisant de publications en français.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Le Ministère donnera à tous les employés qui répondent au téléphone et rencontrent des membres du public un rappel concernant l'offre active de services. Ce rappel énumérera les étapes à suivre pour permettre aux membres du public de communiquer avec ses bureaux dans la langue officielle de leur choix.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes
(2345)

Aéroport international d'Edmonton
C.P. 9866
Edmonton (Alberta)
T5J 2T2

Ce bureau avait fourni un très bon service en français lors de notre étude en 1994. Le suivi de 1997 indique que la même qualité de service en français y est toujours disponible mais que quelques lacunes doivent être corrigées.

En ce qui concerne le service au téléphone, le numéro de ce bureau n'est indiqué ni aux pages bleues de l'annuaire téléphonique d'Edmonton, ni dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'annuaire téléphonique local tout comme le répertoire du SCT, indique par contre l'adresse du bureau principal sur l'avenue Jasper ainsi que le numéro de téléphone du « Système d'information automatisé des douanes ». Nous avons obtenu le numéro de téléphone du bureau en téléphonant au numéro général de l'aéroport.

Nous avons obtenu sans difficultés le service en français lors de nos deux appels téléphoniques au 890-4300. Par contre, l'accueil n'a été fait qu'une seule fois dans les deux langues.

Notre visite sur place nous a permis de constater que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient en français et en anglais. La documentation près de la porte d'entrée, à l'extérieur du bureau et dans l'aire de réception des voyageurs internationaux, était dans les deux langues officielles. Par contre, celle dans la petite aire de réception des visiteurs, à l'intérieur même du bureau, était majoritairement en anglais. Partout où ils étaient disponibles, les formulaires étaient dans les deux langues officielles. On retrouve plusieurs pictogrammes du SCT et du Ministère dans le bureau, dont un, bien en vue, sur le comptoir de réception. De même, il y en a aussi plusieurs dans l'aire de réception pour les voyageurs en provenance de l'étranger, dont deux identifiant les kiosques de la ligne primaire où le service est disponible dans les deux langues officielles et d'autres à différentes stations.

À notre arrivée, seule une employée de soutien était au bureau. Elle n'a pas fait d'offre active de service. Notre enquêteur lui a demandé en français de rencontrer un agent des douanes; elle lui a répondu en anglais qu'elle ne comprenait pas ce qu'il disait. Il est alors passé à l'anglais. Elle lui a indiqué qu'aucun agent n'était immédiatement disponible puisque tout le personnel s'occupait d'un vol en provenance d'Amsterdam. Quelques minutes plus tard, un agent bilingue s'est présenté au comptoir. Après s'être identifié, notre enquêteur a demandé à assister à l'administration des procédures de douanes dans l'aire de réception des passagers internationaux. Il a pu constater que le service en français était clairement annoncé par le biais des pictogrammes précédemment mentionnées, et que le service en français était disponible sans aucune difficulté.

De plus, dans cette aire, une lettre-questionnaire bilingue intitulée « À votre service dans les deux langues officielles » invitait les passagers à évaluer la qualité du service reçu en français ou en anglais.

Ce bureau compte une vingtaine de douaniers répartis en deux équipes. L'équipe A compte trois agents bilingues, l'équipe B quatre, dont deux à temps partiel. Les agents ainsi que la gestion sont au courant de leurs obligations linguistisques. D'autre part, la nature du travail de ce bureau ne nécessite pas qu'il entretienne des contacts avec les représentants de la communauté de langue officielle minoritaire.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommmande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs et ses kiosques;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone ou qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de faire inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) où l'on peut obtenir les services en français;

4. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- un examen des présentoirs et des kiosques à l'aéroport international d'Edmonton a eu lieu immédiatement et des modifications ont été apportées afin de faire en sorte que toute la documentation soit offerte dans les deux langues officielles;

- le Ministère donnera à tous les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent des membres du public un rappel concernant l'offre active de services. Le rappel énumérera les étapes à suivre pour permettre aux membres du public de communiquer avec ses bureaux dans la langue officielle de leur choix;

- on a communiqué avec le Service des télécommunications d'Edmonton afin que les renseignements publiés dans l'annuaire téléphonique indiquent clairement dans quelle(s) langue(s) officielle(s) les services sont offerts;

- une procédure s'applique désormais pour faire en sorte que la Division des langues officielles de l'administration centrale ait une liste d'adresses et de numéros de téléphone à jour. Toute modification à cet égard peut ainsi être périodiquement communiquée au SCT afin que ce dernier dispose de renseignements actualisés.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

(2637)

Service d'appel sans frais
Référence Canada
1-800-667-3355 (Alberta)

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était de très bonne qualité, pour ne pas dire excellent. Notre suivi a permis de constater que la situation n'a pas changé.

Les deux appels téléphoniques que nos enquêteurs ont effectués démontrent que l'accueil se fait dans les deux langues et que le service est fourni dans la langue choisie par l'interlocuteur, sans aucun problème.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques et le CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Gendarmerie royale du Canada

(11783)

Détachement de la GRC
335, rue Lynx
C.P. 959
Banff (Alberta)
T0L 0C0
(403) 762-2226
(403) 762-2228

Ce détachement n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête de 1997 indique qu'il s'acquitte plus ou moins bien de ses obligations linguistiques.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (403) 762-2228, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local et dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors du premier appel, notre enquêteur a écouté un message qui, sauf pour la mention « Bonjour », était enregistré en anglais seulement, y compris les renseignements portant sur les urgences. Lorsqu'il a choisi de parler à un préposé, l'accueil s'est fait en anglais seulement et, quand il a demandé au préposé s'il parlait français, ce dernier a répondu par la négative en anglais. Le préposé est alors resté muet jusqu'à ce que notre enquêteur poursuive la conversation en anglais. Le préposé n'a pas tenté de trouver un collègue bilingue pour fournir le service en français. Lors du deuxième appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni immédiatement en français était satisfaisant.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues, sauf une affiche unilingue anglaise portant la mention « Public parking » (stationnement public). Deux pictogrammes du SCT et une affiche de la GRC indiquant que le détachement offrait des services dans les deux langues étaient bien à la vue. Notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Lorsqu'il a posé sa question en français, le préposé lui a demandé en anglais s'il préférait parler à un employé qui pouvait converser en français. Notre enquêteur a ensuite obtenu son service en français d'un membre bilingue. Nous croyons cependant qu'un citoyen d'expression française de l'Alberta aurait probablement poursuivi la conversation en anglais. De plus, l'attitude des employés de ce détachement que nous avons interviewés laisse beaucoup à désirer en ce qui touche la prestation de services en français. Selon eux, les visiteurs d'expression française qui parlent l'anglais dérangent beaucoup et abusent de leur droit. Ils devraient se contenter d'être servis en anglais, notamment lorsque le détachement doit demander l'aide d'un agent en congé pour fournir le service en français.

Des 26 employés à ce détachement, quatre sont bilingues. Cette capacité bilingue n'est pas suffisante pour assurer la présence d'un agent bilingue à chaque quart de travail. Les membres du personnel sont au courant des obligations linguistiques du détachement, en ayant été informés lors de réunions. Cependant, la direction du détachement aurait avantage à prendre des mesures

pour faire comprendre à son personnel que la responsabilité de fournir des services en français et en anglais repose sur les employés fédéraux et non sur le public.

Les fonctions particulières de ce détachement ne nécessitent pas qu'il entretienne des relations suivies avec la communauté d'expression française de l'Alberta, cette responsabilité relevant du Quartier général de la division « K ».

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'extérieur sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais et qu'ils dirigent sans tarder les citoyens d'expression française à un collègue bilingue;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues à chaque quart de travail pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

5. d'informer régulièrement tout le personnel du détachement de Banff des objectifs et de la portée de la LLO et des obligations qui en découlent.

Réponse de la GRC

Le coordonnateur des langues officielles de la Division « K » continuera de suivre tous les mois la dotation de postes bilingues et, par la même occasion, rappellera au personnel chargé de la dotation et des ressources humaines la marche à suivre pour la dotation de postes bilingues.

Le coordonnateur établira une liste de vérification de la marche à suivre qui permettra aux commandants des points de service désignés d'examiner tous les trimestres la capacité linguistique de leurs unités et toutes les activités liées aux langues officielles qu'elles doivent entreprendre pour respecter la LLO.

Au cours de 1999, le coordonnateur visitera tous les points de service désignés en Alberta pour

s'assurer que ces unités peuvent offrir des services dans les deux langues officielles, qu'elles communiquent efficacement avec la communauté d'expression française de la région desservie et que des procédures ont été adoptées afin que les services soient offerts dans les deux langues officielles.

Après ces visites, le coordonnateur recommandera que le commandant de la Division « K » témoigne sa reconnaissance aux commandants et au personnel des points de service désignés qui auront rempli leurs obligations en matière de services au public.

Commentaires du Commissaire

Le CLO estime que, outre les mesures qui précèdent, la GRC devrait s'attacher particulièrement à l'exécution des quatre premières recommandations dans les délais prescrits.

Gendarmerie royale du Canada

(11805)

11140, 109e Rue
Edmonton (Alberta)
T5G 2T4
(403) 945-5424

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi de 1997 indique qu'il a amélioré la prestation du service en français. Cependant, ce détachement n'a plus d'obligations linguistiques, celles-ci étant plutôt conférées au quartier général de la division « K ».

Ce détachement de la GRC n'offre pas de service de police puisque celui-ci est assuré par la police municipale d'Edmonton. Par contre, il constitue souvent le premier point de contact pour le public intéressé par un des services disponibles au quartier général divisionnaire, qui partage la même adresse.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (403) 945-5424, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local et dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Il s'agit ici du numéro de téléphone pour joindre le quartier général. Lors du premier appel, après un accueil en anglais seulement, un service de très bonne qualité a été fourni en français. Lors du second appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni immédiatement en français était très bon. L'officier commandant le détachement nous a informés que l'accueil au téléphone se faisait maintenant en français et en anglais, suite à une discussion avec les membres du détachement.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues. La documentation était en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était très bien en vue au comptoir de la réception. Lors de la visite de notre enquêteur, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service en français a immédiatement été fourni.

Selon le commandant, le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement, en ayant été informé au moyen d'une directive écrite faisant partie du Manuel de la GRC. Le détachement compte 10 postes, dont deux surnuméraires. Un poste de commis est désigné bilingue puisque son titulaire demeure au détachement parce que les officiers sont continuellement à l'extérieur du bureau. Le commis satisfait pleinement aux exigences linguistiques du poste. De plus, deux officiers sont bilingues alors que leurs postes ne sont pas désignés.

Les fonctions particulières de ce détachement ne nécessitent pas qu'il entretienne des relations particulières avec la communauté d'expression française de l'Alberta, cette responsabilité relevant du Quartier général de la division « K ».

Commentaire du Commissaire

Le CLO note qu'il semble y exister une certaine confusion au sein même de la force policière en ce qui concerne les obligations linguistiques du détachement et du quartier divisionnaire. Ce détachement n'ayant pas d'obligations linguistiques, le CLO ne présente pas de recommandation à la GRC. Cependant, le CLO invite la GRC à maintenir une capacité bilingue au sein du détachement puisque ce dernier partage la même adresse que le quartier général de la division « K » et qu'il semble plus facile d'accès au grand public.

Gendarmerie royale du Canada

(11828A)

Centre de dressage des chiens de police
4904, 45e Avenue
C.P. 6120
Innisfail (Alberta)
T4G 1S8
(403) 227-3346

Lors de notre étude en 1994, le service n'était pas disponible en français. Le suivi de 1997 a révélé que des progrès ont été réalisés pour certains services, de sorte que le public peut maintenant se faire servir en français plus souvent.

Nous avons mené trois vérifications téléphoniques, au cours desquelles nous avons reçu une offre active une fois, et un service en français une fois. Lors de nos premier et troisième appels, qui ont été faits à environ une semaine d'intervalle et à différents moments de la journée, on nous a indiqué en anglais que le préposé bilingue était absent. Cet exemple démontre que la notion d'offre active n'est pas clairement comprise et que les mesures administratives en place ne sont pas suffisantes pour assurer la prestation du service téléphonique en l'absence des employés bilingues. Cela indique également que le bureau ne dispose pas d'une capacité bilingue suffisante pour fournir le service en français en tout temps.

Notre visite sur les lieux nous a permis de constater que des progrès ont été réalisés au chapitre de la signalisation extérieure et de l'affichage à l'intérieur. De plus, le pictogramme du SCT est maintenant placé bien en vue dans l'aire de réception. Bien que la réceptionniste n'ait pas fait d'offre active de service lorsqu'elle nous a accueillis le jour de notre visite, l'inspecteur présent à ce moment nous a offert un excellent service en français.

Le personnel et la direction ont eu l'occasion de revoir leurs obligations linguistiques à deux reprises depuis notre étude en 1994, vraisemblablement après la diffusion de notre rapport en 1995 et suivant la publication, en 1996, des conclusions de l'étude menée par le SCT.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant d'employés bilingues pour fournir, en tout temps, au public le service dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

Le coordonnateur des langues officielles de la Division « K » continuera de suivre tous les mois la dotation de postes bilingues et, par la même occasion, rappellera au personnel chargé de la dotation et des ressources humaines la marche à suivre lors de la dotation de postes bilingues.

Le coordonnateur établira une liste de vérification de la marche à suivre qui permettra aux commandants des points de service désignés d'examiner tous les trimestres la capacité linguistique de leurs unités et toutes les activités liées aux langues officielles qu'elles doivent entreprendre pour respecter la LLO.

Au cours de 1999, le coordonnateur visitera tous les points de service désignés en Alberta pour s'assurer que ces unités peuvent offrir des services dans les deux langues officielles, qu'elles communiquent efficacement avec la communauté d'expression française de la région desservie et que des procédures ont été adoptées afin que les services soient offerts dans les deux langues officielles.

Après ces visites, le coordonnateur recommandera que le commandant de la Division « K » témoigne sa reconnaissance aux commandants et au personnel des points de service désignés qui auront rempli leurs obligations en matière de services au public.

Commentaires du Commissaire

Le CLO estime que, outre les mesures qui précèdent, la GRC devrait s'engager particulièrement à l'exécution des recommandations ci-haut mentionnées dans les délais prescrits.

Gendarmerie royale du Canada

(11839)

4e Rue et 5e Avenue
C.P. 419
McLennan (Alberta)
T0H 2L0
(403) 324-3061

Lorsque nous avions visité ce bureau dans le cadre de notre étude en 1994, la qualité du service offert en français était très bonne. Le suivi de 1997 a permis de déterminer qu'elle a été maintenue.

Lors de notre vérification téléphonique, un employé unilingue a utilisé une formule d'accueil bilingue et a dirigé rapidement l'appel à un employé bilingue.

Notre visite sur les lieux a révélé que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur du détachement étaient bilingues et que le pictogramme du SCT était bien en vue au comptoir de réception. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil en personne s'est fait dans les deux langues et un employé bilingue s'est rendu immédiatement disponible pour répondre aux questions en français.

Le détachement compte un nombre suffisamment élevé de personnel bilingue pour fournir des services adéquats dans les deux langues officielles. D'autre part, il maintient des communications régulières avec la communauté d'expression française.

Le seul problème signalé auquel on doit remédier concerne la liste sous la rubrique RCMP/GRC qui figure dans les pages blanches de l'annuaire téléphonique local et dont la version française ne jouit pas d'une aussi bonne visibilité que la version anglaise.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer que la liste des services du détachement paraissant dans l'annuaire téléphonique local accorde autant de visibilité au français qu'à l'anglais.

La GRC n'a pas fourni de commentaires spécifiques sur cette recommandation.

Gendarmerie royale du Canada

(11852)

4811, 49e Rue
Sac postal 5033
Red Deer (Alberta)
T4N 6A1
(403) 341-2000
(403) 343-5575

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1997 indique que la situation s'est quelque peu détériorée. Certaines lacunes doivent être corrigées.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (403) 341-2000, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi que dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues lors des deux appels. Cependant, il n'a pas obtenu de service en français lors du premier appel. Lors du second, il a reçu un très bon service en français.

Lors de la visite au détachement, après un accueil en anglais seulement, le préposé, un employé municipal, a poursuivi la conversation en anglais pendant qu'il essayait de trouver un agent bilingue. Il a finalement rejoint un constable bilingue qui a fourni un très bon service en français. Cependant, nous sommes d'avis que, dans les circonstances, un citoyen aurait tout simplement poursuivi la conversation en anglais.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues. Les formulaires étaient en français et en anglais. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait des services dans les deux langues était bien en vue.

Des 75 postes au détachement, cinq sont désignés bilingues. Il y a cependant dix employés bilingues qui sont répartis sur deux quarts de travail. Un rappel des obligations linguistiques du bureau serait sans doute bénéfique si l'on en juge par notre expérience lors de la visite au détachement.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les employés respectent les obligations linguistiques du bureau et qu'ils suivent les procédures établies pour diriger les citoyens d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Réponse de la GRC

Le coordonnateur des langues officielles de la Division « K » continuera de suivre tous les mois la dotation de postes bilingues et, par la même occasion, rappellera au personnel chargé de la dotation et des ressources humaines la marche à suivre lors de la dotation de postes bilingues.

Le coordonnateur établira une liste de vérification de la marche à suivre qui permettra aux commandants des points de service désignés d'examiner tous les trimestres la capacité linguistique de leurs unités et toutes les activités liées aux langues officielles qu'elles doivent entreprendre pour respecter la LLO.

Au cours de 1999, le coordonnateur visitera tous les points de service désignés en Alberta pour s'assurer que ces unités peuvent offrir des services dans les deux langues officielles, qu'elles communiquent efficacement avec la communauté d'expression française de la région desservie et que des procédures ont été adoptées afin que les services soient offerts dans les deux langues officielles.

Après ces visites, le coordonnateur recommandera que le commandant de la Division « K » témoigne sa reconnaissance aux commandants et au personnel des points de service désignés qui auront rempli leurs obligations en matière de services au public.

Commentaires du Commissaire

Le CLO estime que, outre les mesures qui précèdent, la GRC devrait s'engager particulièrement à l'exécution des recommandations ci-haut mentionnées dans les délais prescrits.

Gendarmerie royale du Canada

Quartier général de sous-division (2149)

4300, 55e Rue
Sac postal 5560
Red Deer (Alberta)
T4N 6P2
(403) 343-5500
(403) 343-5591

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité laissait à désirer. Le suivi mené en 1997 indique que la situation n'a pas changé pour ce qui est du service en français au téléphone mais que le service en français en personne s'est amélioré.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (403) 343-5500, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi que dans le répertoire du SCT des bureaux désignés bilingues. Lors du premier appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et la téléphoniste a dirigé l'appel en anglais à un collègue qui a pu fournir un service en français. La qualité linguistique du service obtenu était plutôt pauvre. Lors du deuxième appel, l'accueil s'est fait en anglais seulement et notre enquêteur n'a pas obtenu de service en français, la préposée étant incapable de trouver un employé bilingue.

Lors de la visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Les formulaires étaient dans les deux langues officielles et trois pictogrammes du SCT étaient affichés bien en vue. Notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Il a obtenu un très bon service en français de la part d'un gendarme bilingue.

Des 40 employés du Quartier général sous-divisionnaire, cinq sont bilingues. Cette capacité bilingue devrait normalement suffire pour fournir en tout temps un service en français. On nous dit que tout le personnel était au courant des obligations linguistiques du bureau, en ayant été informé au moyen de directives écrites et lors de réunions. Cependant, les résultats du présent exercice démontrent que les employés ne respectent pas toujours les consignes reçues ou qu'ils ne connaissent pas suffisamment les procédures à suivre pour fournir le service en français au téléphone.

Ce bureau n'a pas de contacts avec la communauté d'expression française, cette tâche relevant du responsable des langues officielles de la Division « K ». Cependant, compte tenu du rôle communautaire important que joue la GRC, le bureau aurait avantage à entretenir des communications régulières avec cette communauté afin de connaître ses besoins et pour l'informer de ses services.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public dirigent en français les clients d'expression française vers un collègue bilingue;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le profil linguistique des postes bilingues et des titulaires est suffisant pour répondre aux besoins de la communauté d'expression française;

4. d'établir, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Alberta afin de cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la GRC

Le coordonnateur des langues officielles de la Division « K » continuera de suivre tous les mois la dotation de postes bilingues et, par la même occasion, rappellera au personnel chargé de la dotation et des ressources humaines la marche à suivre lors de la dotation de postes bilingues.

Le coordonnateur établira une liste de vérification de la marche à suivre qui permettra aux commandants des points de service désignés d'examiner tous les trimestres la capacité linguistique de leurs unités et toutes les activités liées aux langues officielles qu'elles doivent entreprendre pour respecter la LLO.

Au cours de 1999, le coordonnateur visitera tous les points de service désignés en Alberta pour s'assurer que ces unités peuvent offrir des services dans les deux langues officielles, qu'elles communiquent efficacement avec la communauté d'expression française de la région desservie et que des procédures ont été adoptées afin que les services soient offerts dans les deux langues officielles.

Après ces visites, le coordonnateur recommandera que le commandant de la Division « K » témoigne sa reconnaissance aux commandants et au personnel des points de service désignés qui auront rempli leurs obligations en matière de services au public.

Commentaires du Commissaire

Le CLO estime que, outre les mesures qui précèdent, la GRC devrait s'engager particulièrement à l'exécution des recommandations ci-haut mentionnées dans les délais prescrits.

Gendarmerie royale du Canada

(3005)

920, 16e Avenue Nord-Est
Calgary (Alberta)
T2E 1K9
Services de protection : (403) 230-6500
Urgences : (403) 230-6400

Lors de notre étude en 1994, nous avions été servis en français au téléphone, mais non en personne. Le suivi de 1997 nous a permis de constater que le bureau avait amélioré la prestation du service en français.

Le service téléphonique en français offert au numéro annoncé pour les plaintes et les renseignements, soit le (403) 230-6483, était de très bonne qualité et l'accueil a été fait dans les deux langues deux fois sur trois. On note toutefois que le numéro pour les urgences dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ne figure pas dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique de Calgary; le numéro dans le répertoire du SCT pour les services de protection est en fait le numéro du commandant, Sous-division de Calgary, Quartier général. Lorsque notre enquêteur a composé ce numéro, il a entendu un message enregistré en anglais seulement, dans lequel on avisait les clients de composer le (403) 230-6501 pour les demandes d'information. Toutefois, après avoir composé ce deuxième numéro, il a constaté qu'une fois de plus, le message n'était enregistré qu'en anglais.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues et le pictogramme du SCT était bien en vue. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. Cependant, au comptoir de la réception se trouvaient affichés trois documents renfermant de l'information en anglais seulement sur les qualifications de base et les étapes à suivre pour devenir membre de la GRC. L'accueil s'est fait en anglais seulement mais un autre commissionnaire a répondu en français à la question. De plus, il a immédiatement fait appel à un membre bilingue, lequel a offert un excellent service en français.

Selon le commandant intérimaire, les membres et les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques. Sur 58 employés, le bureau compte neuf employés bilingues, bien que seulement six d'entre eux occupent un poste bilingue. Ces six employés satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Nous considérons la capacité bilingue de ce bureau comme très bonne.

Bien que le commandant intérimaire n'ait pas encore eu l'occasion de rencontrer un représentant de l'Association canadienne-française de l'Alberta dans le cadre des initiatives relatives aux services de police communautaires, il s'est empressé d'organiser une rencontre immédiatement après la visite de notre enquêteur.

Depuis notre visite, le commandant s'est empressé d'envoyer une directive écrite à tous les employés pour les informer de leurs obligations linguistiques et pour leur transmettre une liste des membres bilingues avec leur numéro de téléphone. Il a également pris des mesures pour veiller à ce que les numéros de téléphone annonçant le service en français soient inscrits à la prochaine édition de l'annuaire téléphonique de Calgary et dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone qui doivent être inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de faire corriger les numéros de téléphone où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique de Calgary;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui occupent des postes bilingues ont enregistré des messages dans les deux langues officielles dans leurs boîtes vocales afin d'informer clairement le public de la disponibilité du service en français et en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés et les commissionnaires non bilingues de ce bureau suivent les procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation est disponible à la fois en français et en anglais.

Réponse de la GRC

Le coordonnateur des langues officielles de la Division « K » établira une liste de vérification de la marche à suivre qui permettra aux commandants des points de service désignés d'examiner tous les trimestres la capacité linguistique de leurs unités et toutes les activités liées aux langues officielles qu'elles doivent entreprendre pour respecter la LLO.

Au cours de 1999, le coordonnateur visitera tous les points de service désignés en Alberta pour

s'assurer que ces unités peuvent offrir des services dans les deux langues officielles, qu'elles communiquent efficacement avec la communauté d'expression française de la région desservie et que des procédures ont été adoptées afin que les services soient offerts dans les deux langues officielles.

Après ces visites, le coordonnateur recommandera que le commandant de la Division « K » témoigne sa reconnaissance aux commandants et au personnel des points de service désignés qui auront rempli leurs obligations en matière de services au public.

Commentaires du Commissaire

En ce qui a trait aux recommandations 1 et 2 ci-haut mentionnées, le CLO note la rapidité avec laquelle le commandant a pris des mesures suite à la visite de notre enquêteur. Il estime que, outre les mesures qui précèdent, la GRC devrait s'attacher à exécuter les autres recommandations dans les délais prescrits.

Gendarmerie royale du Canada

(86143)

C.P. 1720
Saint-Paul (Alberta)
TOA 3AO

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était satisfaisant. Le suivi de 1997 a démontré une légère amélioration.

Notre bureau a fait deux vérifications téléphoniques. Lors du premier appel, l'accueil était en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible. L'appel a été transféré à une boîte vocale dont le message était en anglais seulement. Par contre, lors du deuxième appel, le service en français de la part de la préposée au téléphone était très bon, après un accueil dans les deux langues officielles.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur, de même que la documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. De plus, le pictogramme du SCT était en évidence au guichet ainsi que sur la porte d'entrée du bâtiment. Comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. Cependant, sans tarder, la préposée à la réception a fait appel à un constable bilingue. La qualité du service fourni en français était très bonne. La promptitude à l'obtenir dénotait une très grande courtoisie.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé par une directive écrite. Des 26 postes, cinq sont désignés bilingues et exigent une compétence intermédiaire. Les employés satisfont à ces exigences linguistiques.

D'autre part, le détachement communique régulièrement avec les associations représentant la population d'expression française pour connaître ses besoins.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés à la réception et au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que le service au téléphone est fourni en français.

Réponse de la GRC

Le coordonnateur des langues officielles de la Division « K » établira une liste de vérification de la marche à suivre qui permettra aux commandants des points de service désignés d'examiner tous les trimestres la capacité linguistique de leurs unités et toutes les activités liées aux langues officielles qu'elles doivent entreprendre pour respecter la LLO.

Au cours de 1999, le coordonnateur visitera tous les points de service désignés en Alberta pour s'assurer que ces unités peuvent offrir des services dans les deux langues officielles, qu'elles communiquent efficacement avec la communauté d'expression française de la région desservie et que des procédures ont été adoptées afin que les services soient offerts dans les deux langues officielles.

Après ces visites, le coordonnateur recommandera que le commandant de la Division « K » témoigne sa reconnaissance aux commandants et au personnel des points de service désignés qui auront rempli leurs obligations en matière de services au public.

Commentaires du Commissaire

Le CLO estime que, outre les mesures qui précèdent, la GRC devrait s'engager particulièrement à l'exécution des recommandations ci-haut mentionnées dans les délais prescrits.

Gendarmerie royale du Canada

(88052A)

C.P. 1118
Pincher Creek (Alberta)
T0K 1W0
(403) 627-4424
(403) 859-2244 (mai-octobre)

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique que la situation n'a guère changé.

Pour la vérification du service offert en français au téléphone, l'enquêteur a d'abord composé le (403) 859-2244, le numéro pour joindre la GRC à Waterton Park de mai à octobre. Lors du premier appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues mais le service n'a pas été fourni en français. Lors du deuxième appel, après un accueil bilingue, l'employé a demandé en anglais à l'enquêteur s'il désirait parler à un membre pouvant s'exprimer en français. Lorsque l'enquêteur lui a répondu par l'affirmative, l'employé l'a mis en attente. Un second employé a alors pris la ligne et a demandé en anglais si quelqu'un s'occupait de lui. L'enquêteur a dû s'exprimer en anglais pour enfin se faire diriger au détachement de Red Deer. Un employé bilingue de ce détachement lui a fourni un très bon service en français. Cependant, cette façon d'offrir le service en français est une mesure administrative qui ne devrait être que temporaire. En demandant à un autre détachement de fournir le service en français à sa place, ce bureau ne satisfait pas à son obligation statutaire.

Au (403) 627-4424, le numéro de Pincher Creek inscrit au bottin téléphonique local et dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service n'a pas été fourni en français. L'employé a répondu en anglais aux questions de l'enquêteur et n'a pas offert de diriger l'appel à un collègue bilingue.

Lors de la visite sur place, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues, sauf une affiche unilingue anglaise portant sur les heures d'ouverture. La documentation était disponible en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était placé bien en vue. L'accueil s'est fait en anglais seulement et le service n'a pas été fourni en français. L'employé n'a pas offert de diriger l'enquêteur à un collègue bilingue.

Le détachement compte 14 employés, dont deux sont bilingues. La gestion et le personnel sont au courant des obligations linguistiques du détachement, en ayant été informés au moyen de directives et lors des réunions. Pourtant, le présent exercice démontre bien que les employés ne font pas tout le nécessaire pour que les citoyens d'expression française obtiennent le service en français. Ce détachement ne s'acquitte pas adéquatement de ses obligations linguistiques. Des mesures concrètes doivent être prises dans les plus brefs délais pour corriger les lacunes.

. RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone ou qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés non bilingues de ce bureau suivent les procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

4. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues aux bureaux de Pincher Creek et de Waterton Park pour fournir, en tout temps, le service au public dans les deux langues officielles au téléphone et en personne;

5. de s'assurer, d'ici à ce que le détachement ait suffisamment de personnel bilingue pour servir le public en tout temps dans les deux langues officielles, que les mesures administratives temporaires fonctionnent vraiment.

Réponse de la GRC

Le coordonnateur des langues officielles de la Division « K » continuera de suivre tous les mois la dotation de postes bilingues et, par la même occasion, rappellera au personnel chargé de la dotation et des ressources humaines la marche à suivre lors de la dotation de postes bilingues.

Le coordonnateur établira une liste de vérification de la marche à suivre qui permettra aux commandants des points de service désignés d'examiner tous les trimestres la capacité linguistique de leurs unités et toutes les activités liées aux langues officielles qu'elles doivent entreprendre pour respecter la LLO.

Au cours de l'année 1999, le coordonnateur visitera tous les points de service désignés en Alberta pour s'assurer que ces unités peuvent offrir des services dans les deux langues officielles, qu'elles communiquent efficacement avec la communauté d'expression française de la région desservie et que des procédures ont été adoptées afin que les services soient offerts dans les deux langues officielles.

Après ces visites, le coordonnateur recommandera que le commandant de la Division « K » témoigne sa reconnaissance aux commandants et au personnel des points de service désignés qui auront rempli leurs obligations en matière de services au public.

Commentaires du Commissaire

Le CLO estime que, outre les mesures qui précèdent, la GRC devrait s'engager particulièrement à l'exécution des recommandations ci-haut mentionnées dans les délais prescrits.

Gendarmerie royale du Canada

(92087)

C.P. 9865
Edmonton (Alberta)
T5J 2T2
(403) 890-4333

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était très bon. Le suivi de 1997 démontre que la situation s'est grandement détériorée.

Au moment de notre suivi, ce détachement de la GRC était en réorganisation. Les coûts alloués pour le détachement, pour les autorités de l'aéroport international d'Edmonton, ont forcé la GRC à réduire son personnel de 34 à 17 membres. Afin de compenser cette perte de personnel, la GRC a fait appel aux services d'une firme privée de sécurité lui fournissant cinq agents. Présentement, seul un constable de la GRC est en mesure de fournir le service dans les deux langues officielles, ce qui est nettement insuffisant.

Si lors de nos deux vérifications téléphoniques l'accueil a été fait dans les deux langues officielles, le service quant à lui n'était disponible qu'une seule fois, soit la journée où le constable bilingue était de service. Lors du deuxième appel, la réceptionniste a indiqué qu'elle ne comprenait pas le français et elle n'a pas offert de diriger l'appel à une personne bilingue. Elle a suggéré à notre enquêteur de parler anglais car elle préférait parler cette langue.

Quant notre enquêteur s'est présenté sur place, il a pu constater que la signalisation extérieure, l'affichage à l'intérieur et la documentation étaient dans les deux langues officielles. Par contre, l'accueil en personne s'est fait en anglais seulement et le service n'était pas disponible en français. On nous a informés qu'advenant la nécessité de servir une personne en français lors de l'absence du constable bilingue, le préposé à la réception utilise une liste d'interprètes et de personnes bilingues travaillant à l'aéroport international d'Edmonton; elle communique avec l'une d'entre elles et lui demande de venir au détachement afin d'aider l'infortuné voyageur. Cet arrangement administratif est tout à fait inacceptable, d'autant plus qu'il semble être une mesure permanente.

Le personnel et la gestion sont au courant de leurs obligations linguistiques mais cela n'assure pas la disponibilité du service de façon égale dans les deux langues officielles, lors des quatre quarts de service. Cette situation doit être corrigée immédiatement.

Ce bureau ne s'acquitte pas adéquatement de ses obligations linguistiques.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que le service en personne et au téléphone est fourni en français;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour fournir, en tout temps, le service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

Le coordonnateur des langues officielles de la Division « K » continuera de suivre tous les mois la dotation de postes bilingues et, par la même occasion, rappellera au personnel chargé de la dotation et des ressources humaines la marche à suivre lors de la dotation de postes bilingues.

Le coordonnateur établira une liste de vérification de la marche à suivre qui permettra aux commandants des points de service désignés d'examiner tous les trimestres la capacité linguistique de leurs unités et toutes les activités liées aux langues officielles qu'elles doivent entreprendre pour respecter la LLO.

Au cours de l'année 1999, le coordonnateur visitera tous les points de service désignés en Alberta pour s'assurer que ces unités peuvent offrir des services dans les deux langues officielles, qu'elles communiquent efficacement avec la communauté d'expression française de la région desservie et que des procédures ont été adoptées afin que les services soient offerts dans les deux langues officielles.

Après ces visites, le coordonnateur recommandera que le commandant de la Division « K » témoigne sa reconnaissance aux commandants et au personnel des points de service désignés qui auront rempli leurs obligations en matière de services au public.

Commentaires du Commissaire

Le CLO estime que, outre les mesures qui précèdent, la GRC devrait s'engager particulièrement à l'exécution des recommandations ci-haut mentionnées dans les délais prescrits.

Anciens combattants Canada

(11918)

940, Place Canada
9700, avenue Jasper
Edmonton (Alberta)
T5J 4C3
(403) 495-3762

Le suivi de 1997 a démontré que la disponibilité du service en français au téléphone laissait à désirer à comparer à la situation observée en 1994. Par contre, le service en français en personne était toujours excellent.

Les préposés aux services téléphoniques ont fait l'accueil dans les deux langues officielles lors de nos deux appels. Les appels ont été dirigés vers une boîte vocale dont le message était unilingue anglais. La première fois, la prestation de service s'est arrêtée à cette étape. La seconde fois, après avoir été dirigé vers la boîte vocale, notre appel a été redirigé vers un agent qui a été en mesure de nous fournir le service en français.

Lors de la visite sur place, nous avons constaté que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. L'ensemble de la documentation était disponible en français et en anglais; par contre, elle était surtout présentée du côté anglais. Le pictogramme du SCT était bien en vue au comptoir de la réception. Le préposé à la réception n'a pas utilisé une salutation bilingue. Suite à notre demande de service en français, il a demandé en français à notre enquêteur de s'asseoir et il a fait appel à une agente bilingue. Deux ou trois minutes plus tard, une conseillère nous offrait un excellent service en français.

Le bureau ne possède qu'un poste désigné bilingue sur les 27, mais six gestionnaires et agents sont bilingues. La gestion et le personnel sont informés de leurs obligations en matière de langues officielles. Le bureau ne maintient pas de contacts avec les représentants de la communauté de langue officielle minoritaire mais il connaît très bien les besoins des anciens combattants d'expression française de l'Alberta et de leur famille.

Dans une lettre qu'elle nous faisait parvenir, la directrice du district nous a informés d'une série de mesures mises en application depuis la mi-juillet afin de corriger plusieurs des lacunes mentionnées. Le personnel de la réception a été informé qu'il devait transférer les appels en français à la conseillère dont le poste est désigné bilingue. Advenant que celle-ci ne soit pas disponible, le réceptionniste doit s'assurer qu'un des gestionnaires ou agents bilingues est disponible avant de leur transférer l'appel téléphonique. Un rappel a été fait au personnel de la réception afin que celui-ci utilise une salutation bilingue. De plus, ce personnel devra s'assurer quotidiennement que la documentation en montre est exposée en français et en anglais. Le chef du personnel de soutien a revu avec celui-ci les procédures à respecter afin d'offrir un service dans les deux langues officielles. Et finalement, la directrice du district doit faire une présentation sur un service de qualité dans les deux langues officielles et le personnel visionnera

la vidéo sur le même sujet préparé par Revenu Canada.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Anciens combattants Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les boîtes vocales sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

2. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation sur les présentoirs est disposée de manière à projeter l'image d'une institution qui offre ses services dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Le message d'accueil après les heures de bureau a été enregistré en français et en anglais, tout comme le message de la boîte vocale des employés dont le poste est désigné bilingue.

Depuis la visite de l'enquêteur, la personne préposée à l'accueil s'assure régulièrement que la documentation sur les présentoirs du bureau est bien dans les deux langues officielles.

Le directeur de district a rappelé aux employés qui rencontrent le public l'importance de l'accueillir dans les deux langues afin d'offrir activement des services bilingues.

Anciens combattants Canada

(11919)

Édifice Sam-Livingston
1er étage, bureau 104
510, 12e Avenue Sud-Ouest
Calgary (Alberta)
T2R 0X5
(403) 292-4048

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français était satisfaisant. Le suivi de 1997 nous a permis de constater qu'il s'était quelque peu détérioré.

Bien que le service téléphonique ait été disponible en français lors du suivi, l'accueil se faisait dans les deux langues officielles une fois sur trois seulement. Lors d'un appel, la réceptionniste a demandé en anglais à notre enquêteur s'il voulait qu'on le dirige à quelqu'un qui parle français. Notre enquêteur s'est vu offrir un excellent service en français par le seul employé parfaitement bilingue du bureau.

Lors de notre visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était également bien en vue. Cependant, notre enquêteur a été accueilli en anglais. Lorsqu'il a posé une question en français, la réceptionniste lui a indiqué d'attendre. Un employé l'a informé, dans un français plutôt rudimentaire, que l'employé bilingue serait de retour à la fin de la pause du midi.

Les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques. Sur les 28 postes que compte le bureau, un seul est désigné bilingue. Son titulaire possède une capacité linguistique de niveau supérieur. En 1994, le bureau comptait deux employés bilingues. À notre avis, la capacité bilingue actuelle du bureau ne lui permet pas de fournir le service en français en tout temps.

Le bureau ne maintient pas de contacts avec les représentants de la communauté de langue officielle minoritaire mais il connaît très bien les besoins des anciens combattants d'expression française de l'Alberta et de leur famille.

Depuis notre visite, le chef des Services aux clients a réuni ses employés pour les informer des résultats de notre vérification et pour s'assurer que les lacunes sont corrigées.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Anciens combattants Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés de ce bureau suivent les procédures établies pour la prestation de services en français, y compris le renvoi en français des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant d'employés bilingues dans les postes exigeant la prestation de service au public pour offrir en tout temps le service dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

On a rappelé au personnel qu'il faut accueillir les clients au téléphone et en personne dans les deux langues officielles.

Le directeur de district a rappelé aux employés la marche à suivre pour servir les clients en français, notamment le renvoi des clients d'expression française aux fournisseurs de services bilingues.

Au plus tard trois mois après la publication du présent rapport, le Ministère désignera un deuxième poste bilingue au Bureau de district de Calgary afin qu'un service adéquat puisse être offert en tout temps aux clients dont la langue de choix est le français.

Annexe A

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le CLO a recommandé :

- Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.

- Que les bureaux fédéraux utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du SCT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.

- Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources nécessaires pour donner un service de bonne qualité.

- Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.

- Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.

- Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

- Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.

- Que le SCT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulière de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.

- Que le SCT s'assure que le public est informé de l'emplacement des bureaux désignés.

- Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.

Glossaire

- **demande importante**

  Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

  Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

  Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

  Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de service, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues en Alberta.

- **services clés**

  Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité d'expression française ou d'expression anglaise compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de 5% de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- les services d'un bureau de poste
- les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- les services d'un bureau du ministère du Revenu national (Impôt)
- les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique

- **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).